

## HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RS ASY SYIFA SAMBI BOYOLALI

Fatmawati Nur Azizah<sup>1</sup>, Supratman Supratman<sup>2\*</sup>

Program Studi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta<sup>1</sup>,  
Departemen Keperawatan Komunitas dan Gerontik, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta<sup>2</sup>

\*Corresponding Author : sup241@ums.ac.id

### ABSTRAK

Rumah sakit adalah tempat yang sering dipilih oleh masyarakat untuk mendapatkan bantuan atas masalah kesehatan yang mereka hadapi. Dalam memberikan layanan, proses komunikasi dengan pasien harus diperhatikan. Perawat merupakan profesional dalam bidang kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien, sehingga penting bagi mereka untuk mampu membangun hubungan kepercayaan dengan pasien melalui komunikasi yang terapeutik. Saat ini, masih ada perawat yang kurang menerapkan komunikasi terapeutik dengan pasien, mereka terlalu sibuk dengan tugasnya sendiri sehingga menimbulkan perasaan kecewa dan mengurangi rasa puas di dalam diri pasien. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur dalam penilaian pelayanan di rumah sakit. Ketika pasien merasa puas, mereka cenderung lebih percaya pada proses pengobatan yang diberikan dan lebih patuh terhadapnya. Hal ini tidak hanya meningkatkan loyalitas pasien, tetapi juga memperbaiki citra rumah sakit secara keseluruhan. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah mengetahui apakah ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di RS Asy Syifa Sambu Boyolali. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan korelatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RS Asy Syifa Sambu. Sampel yang digunakan yaitu berjumlah 96 sampel dengan teknik pengambilan sampel adalah random sampling yaitu consecutive. Penentuan besar sampel menggunakan rumus dari Lemeshow. Uji korelasi *rank spearman* yang telah dilakukan menunjukkan ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p\ 0,000 < 0,005$ . Terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di RS Asy Syifa Sambu Boyolali.

**Kata kunci** : kepuasan pasien, komunikasi terapeutik, perawat

### ABSTRACT

Hospitals are health service facilities that are often chosen by the community to get help with the medical problems they face. In providing services, one of the things that must be considered is the communication process to patients. Nurses are the health workers who are most often interacted with by patients, so nurses must be able to build trusting relationships with patients through therapeutic communication. Currently, there are still nurses who do not implement therapeutic communication with patients, they are too busy with their own tasks so that they cause feelings of disappointment and reduce the sense of satisfaction in patients. Patient satisfaction is one of the indicators of service in the hospital. The purpose of this study is to find out whether there is a relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction at Asy Syifa Sambu Boyolali Hospital. This study is quantitative research with a correlative design. The population in this study is inpatients at Asy Syifa Sambu Hospital. The sample used was 96 samples with the sampling technique being random sampling, namely consecutive. The sample size was determined using the formula from Lemeshow. The spearman rank correlation test that has been carried out shows that there is a relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction with a value of  $p\ 0.000 < 0.005$ . There is a relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction at Asy Syifa Hospital Sambu Boyolali.

**Keywords** : therapeutic communication, nurse, patient satisfaction

## PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah tempat untuk memberikan layanan kesehatan dan sebagai tempat yang sering dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menerima pelayanan medis dalam rangka mendapatkan bantuan serta solusi terhadap permasalahan kesehatan yang dimilikinya. Masyarakat memilih rumah sakit sebagai tempat yang dituju untuk menerima pelayanan kesehatan. Rumah sakit memainkan peran yang sangat penting dalam upaya mempercepat tingkat kesehatan masyarakat (Julfitry et al., 2023). Rumah sakit akan dianggap berhasil apabila dapat memberikan pelayanan yang profesional kepada pasien. Selain dilihat dari kelengkapan fasilitas yang unggul juga dapat dilihat dari sikap dan kualitas sumber daya manusia yang akan menjadi bagian penting dan dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap layanan yang diberikan rumah sakit. (Djala, 2021).

Saat menerima pelayanan di rumah sakit umumnya pasien mengharapkan pelayanan yang cepat, tanggap, informasi yang jelas serta memperoleh keamanan dan kenyamanan terhadap keluhan yang dirasakan (Djala, 2021). Pasien yang merasa telah didengarkan dengan baik, dihargai dan diberikan informasi memadai kemungkinan besar akan cenderung lebih aktif dalam proses perawatan sehingga memiliki pengalaman positif saat proses perawatan di rumah sakit (Harini et al., 2023). Dalam memberikan pelayanan yang diharapkan oleh pasien tersebut, salah satu yang menjadi hal utama adalah proses komunikasi kepada pasien. Sebagai bagian dari pelayanan, rumah sakit perlu menjamin perawatan yang mendukung proses pemulihan pasien. Hal ini dapat dicapai dengan membangun hubungan yang didasarkan pada kepercayaan melalui komunikasi yang efektif.

Komunikasi adalah suatu proses bertukar pesan yang terjadi antara dua pihak atau lebih, dimana pesan tersebut diproses oleh pengirim atau komunikator dan diterima oleh penerima pesan atau komunikan dengan tujuan tertentu (Rusmianingsih et al., 2022). Komunikasi bukan sekadar sarana untuk berbicara dengan klien, lebih dari itu, yaitu untuk membangun hubungan saling percaya sehingga dapat membantu proses pemulihan pasien. Komunikasi profesional yang dilakukan oleh perawat, sebagai sarana untuk menyampaikan pesan, makna, dan pemahaman, dikenal sebagai komunikasi terapeutik. Maksud dari komunikasi terapeutik ini adalah untuk membangun kepercayaan antara perawat dan pasien. Jika hubungan saling percaya tersebut tidak terjalin, maka hubungan terapeutik dapat terputus, yang pada gilirannya dapat mengakibatkan ketidakpuasan pada pasien. (Rizki et al., 2022).

Dunia kesehatan mengalami perkembangan yang pesat saat ini, komunikasi terapeutik antar perawat dan pasien menjadi aspek yang krusial dalam pemberian pelayanan yang optimal di rumah sakit. Interaksi secara lisan dan melalui bahasa tubuh yang baik ditunjukkan oleh perawat kepada pasien penting untuk dilakukan agar dapat membangun hubungan yang saling memahami. Dalam praktik keperawatan, komunikasi terapeutik memainkan peran penting dalam meningkatkan hubungan antara perawat dan pasien, serta memengaruhi kualitas perawatan yang diberikan. Kinerja dan komunikasi adalah dua aspek yang saling terkait dalam dunia keperawatan, mengingat perawat adalah profesional kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien. Interaksi ini tidak hanya terjadi lebih sering, tetapi juga berlangsung dengan intensitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan tenaga medis lainnya di rumah sakit. (Djala, 2021).

Beberapa pakar mengungkapkan bahwa masih ditemukan adanya kekurangan dalam komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat kepada pasien, yang berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Banyak perawat terlalu terfokus pada tugas sehari-hari mereka, sehingga mereka tidak mempunyai waktu yang lebih banyak dalam berinteraksi dengan pasien. Alhasil, kehadiran perawat terkadang terasa lebih sebagai pelaksanaan tugas pokok ketimbang sebagai bentuk pelayanan kepada pasien (Djala, 2021). Situasi ini membuat klien dan keluarga, sebagai pengguna layanan kesehatan, merasa kecewa dan tidak puas dengan

pelayanan yang mereka terima (Pebrianti et al., 2023). Kepuasan pasien menjadi salah satu tolak ukur yang termasuk ke dalam penilaian kualitas pelayanan di rumah sakit. Kepuasan klien terhadap pelayanan perawat membawa dampak baik dan buruk. Pengaruh positif yang dapat dirasakan oleh pihak rumah sakit adalah meningkatnya minat masyarakat untuk memilihnya sebagai tempat utama dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. (Fandizal et al., 2020). Pasien yang puas dengan perawatan mereka cenderung akan lebih percaya pada tim perawatan, patuh terhadap pengobatan, dan kemungkinan akan kembali ke rumah sakit yang sama jika membutuhkan perawatan kembali di masa yang akan datang. Akan tetapi, pasien yang tidak puas akan membawa dampak negative pada rumah sakit, yaitu terjadi pada manajemen dan organisasi terutama berkurangnya dana operasional rumah sakit (Fandizal et al., 2020).

Penelitian di Amerika Serikat mengungkapkan bahwa 68% pasien merasa tidak puas dengan komunikasi yang dilakukan oleh perawat di fasilitas kesehatan, akibat perawat yang terkesan kurang peduli dan pesan yang disampaikan tidak dipahami. Di sisi lain, 42% pasien menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan perawatan medis yang mereka terima di rumah sakit (Mukin & Wida, 2020). Penelitian Djala et al. (2021) juga didapatkan bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik tenaga keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD Poso. Sejumlah 83,9% responden menyatakan puas terhadap komunikasi terapeutik tenaga keperawatan dan sejumlah 44,4% responden menyatakan kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi informasi kesehatan yang diberikan perawat belum memenuhi harapan pasien dan perawat kurang memperhatikan teknik komunikasi terapeutik. Hasil penelitian menngindikasikan kualitas komunikasi terapeutik tenaga keperawatan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan pada akhirnya mempengaruhi hasil pengobatan dan proses penyembuhan pasien.

Rumah Sakit Umum Asy Syifa Sambi menjadi salah satu rumah sakit swasta yang terdapat di Kabupaten Boyolali. Berdasarkan penelitian terdahulu, didapatkan hasil wawancara pada pasien rawat inap di RSU Asy Syifa Sambi mengenai kepuasan pasien dengan hasil pasien yang mengatakan kurang puas sebanyak tiga orang, lima pasien mengatakan cukup puas, dan ada dua pasien yang mengatakan puas. Dari wawancara tersebut terdapat pasien yang mengatakan bahwa ada perawat yang tidak ramah saat memberikan perawatan pada pasien, dan tidak langsung menanggapi keluhan pasien, serta perawat sibuk dengan tugasnya sendiri sehingga menimbulkan rasa kecewa pada diri pasien dan mengurangi rasa puas karena tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien (Sari et al., 2021).

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit Asy Syifa Sambi.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif yang mengadopsi rancangan korelatif. Pemilihan rancangan korelatif diasumsikan bahwa penelitian ini bertujuan menjawab fenomena hubungan antar antara dua variabel, yaitu komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan di RS Asy Syifa Sambi pada Bulan Oktober-November 2024. Populasi yang akan diteliti adalah keseluruhan pasien yang mendapat pelayanan kesehatan rawat inap di RS Asy Syifa Sambi, jumlah keseluruhan pasien rawat inap di tiga bangsal sampai akhir Juli 2024 adalah 3.622 orang, sehingga rata-rata per bulan didapatkan besar populasi adalah 603 orang di setiap bangsal. Dalam penelitian ini, digunakan sejumlah 96 sampel yang diambil dengan teknik pengambilan sampel acak, yaitu

pengambilan sampel secara berurutan (*consecutive random sampling*). Penentuan besar sampel menggunakan rumus dari Lemeshow.

Variabel dari penelitian ini yaitu variable bebas berupa komunikasi terapeutik perawat dan variable terikat berupa kepuasan pasien. Data yang disajikan yaitu data usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, agama, tingkat komunikasi terapeutik, dan tingkat kepuasan pasien, dan juga hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Dilakukan analisis data dengan uji univariat untuk menghasilkan distribusi data dan nilai prosentase dari tiap variabel, kemudian dilakukan uji bivariat untuk menilai hubungan antar variabel menggunakan uji korelasi *rank spearman* dikarenakan data dalam bentuk ordinal.

## HASIL

### Analisis Univariat

**Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden di RS Asy Syifa**

Karakteristik Responden	Jumlah	Presentase
<b>Usia</b>		
15-30	26	27,0
31-45	27	28,2
46-60	28	29,2
>60	15	15,6
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki laki	37	38,6
Perempuan	59	61,4
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SD	20	20,8
SMP	21	21,9
SMA	42	43,8
D3	1	1,0
S1	8	8,3
S2	1	1,0
Tidak Sekolah	3	3,1
<b>Pekerjaan</b>		
Ibu Rumah Tangga	35	36,5
Pegawai swasta	23	24,0
Buruh	10	10,4
PNS	5	5,2
Wirausaha	4	4,2
Petani	14	14,6
Pelajar dan Mahasiswa	5	5,2
<b>Agama</b>		
Islam	96	100,0

**Tabel 2. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Variabel Komunikasi Terapeutik dan Kepuasan Pasien**

Variabel	Jumlah	Persentase
<b>Komunikasi Terapeutik</b>		
Kurang	0	0
Cukup	36	37,5
Baik	60	62,5
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Kurang	6	6,3
Cukup	46	47,9
Puas	44	45,8

Berdasarkan tabel 1 didapatkan bahwa dari keseluruhan jumlah 96 responden menunjukkan karakteristik usia responden terbanyak berada dalam rentang usia 46-60 tahun yaitu berjumlah 28 (29,2%), dan responden pada rentang usia >60 tahun merupakan sebagian kecil yaitu sebanyak 15 (15,6%). Dilihat dari karakteristik jenis kelamin Perempuan paling banyak dengan jumlah 59 responden (61,4%), dan Laki laki berjumlah 37 responden (38,6%). Berdasarkan karakteristik Pendidikan responden mayoritas berpendidikan SMA berjumlah 42 responden (43,8%), dan yang berpendidikan D3 dan S2 hanya berjumlah 1 responden (1,0%). Berdasarkan karakteristik profesi responden mayoritas ibu rumah tangga sebanyak 35 responden (36,5%), yang paling sedikit yaitu PNS dan pelajar sebanyak 5 responden (5,2%).

Berdasarkan tabel 2 didapatkan informasi bahwa dari 96 responden didapatkan 36 responden (37,5%) mengatakan komunikasi terapeutik perawat cukup, 60 responden (62,5%) mengatakan baik, 6 responden (6,3%) merasa kurang puas, 46 responden (47,9%) mengatakan cukup puas, dan 44 responden (45,8%) mengatakan puas.

### Analisis Bivariat

**Tabel 3. Tabulasi Silang Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di RS Asy Syifa Sambi**

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan pasien							
	Kurang		Cukup		Puas		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Cukup	3	8,3	28	77,8	5	13,9	36	100,0
Baik	3	5,0	18	30,0	39	65,0	60	100,0
<b>Total</b>	6	6,3	46	47,9	44	45,8	96	100,0

Berdasarkan tabel 3 didapatkan bahwa dari 36 responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat cukup baik dimana responden yang mengatakan puas berjumlah 5 responden (13,9%), 28 responden (77,8%) mengatakan cukup puas, serta 3 responden (8,3%) mengatakan kurang puas. Sedangkan dari 60 responden mengatakan komunikasi terapeutik perawat baik dimana responden mengatakan puas berjumlah 39 responden (65,0%), 18 responden (30,0%) mengatakan cukup puas, dan 6 responden (6,3%) kurang puas.

**Tabel 4. Hasil Uji Korelasi Rank Spearman Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di RS Asy Syifa Sambi**

			Komunikasi Terapeutik Perawat	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Komunikasi terapeutik perawat	Correlation Coefficient	1.000	.513**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	96	96
	Kepuasan pasien	Correlation Coefficient	.513**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	96	96

Berdasarkan tabel 4, setelah melakukan uji statistik dengan menggunakan korelasi non-parametrik *rank spearman*, diperoleh nilai signifikansi *p-value* sebesar 0,000.



## PEMBAHASAN

### Komunikasi Terapeutik

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di RS Asy Syifa Sambi menunjukkan bahwa sebanyak 60 responden (62,5%) atau mayoritas responden mengatakan komunikasi terapeutik perawat adalah baik. Hal tersebut dikarenakan perawat tersenyum kepada pasien, perawat memberi salam kepada pasien saat akan melakukan tindakan, perawat berbicara dengan nada dan intonasi yang lembut kepada pasien, menanyakan keluhan pasien, menyampaikan tujuan dari tindakan yang akan dilakukan, serta selalu menanyakan keadaan pasien. Komunikasi memegang peran krusial penting dalam proses pelayanan kesehatan di rumah sakit. Perawat adalah tenaga kesehatan yang paling sering bertemu dengan pasien memiliki peran secara sentral dalam menjalin hubungan dengan pasien melalui komunikasi (Djala, 2021). Komunikasi profesional yang dilakukan perawat sebagai proses penyampaian pesan makna, dan pemahaman untuk memperlancar proses penyembuhan pasien disebut dengan komunikasi terapeutik (Waruwu & Silaen, 2023). Kemampuan atau skill yang baik harus bisa dimiliki setiap perawat agar mampu melakukan komunikasi terapeutik yang efektif kepada pasien, (Julfitry et al., 2023).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa selama proses perawatan pasien merasa nyaman berinteraksi dengan perawat selama proses perawatan. Penemuan ini selaras dengan temuan dari (Djala, 2021) yang mengungkapkan bahwa komunikasi terapeutik perawat di Ruang Interna RSUD Poso sebagian besar yaitu dari 49 responden sebanyak 31 responden (63,3%) memberi penilaian baik. Efektivitas komunikasi terapeutik yang diterapkan perawat terlihat dari meningkatnya kesadaran mereka akan perlunya membangun komunikasi terbuka dan efektif. Dengan terjalinnya hubungan saling mempercayai antar perawat dan pasien, perawat dapat lebih mengerti dan membantu mengatasi masalah yang dirasakan pasien (Putriyanti Sitorus et al., 2023).

Meskipun dalam penelitian ini didapatkan hasil bahwa mayoritas komunikasi terapeutik perawat adalah baik, tetapi juga didapatkan sejumlah 36 responden (37,5%) mengatakan bahwa komunikasi terapeutik perawat cukup baik. Hal tersebut dikarenakan perawat jarang memperkenalkan namanya kepada pasien, perawat kurang dalam memberikan kesempatan berdiskusi dengan pasien, perawat kurang berusaha dalam mengatasi rasa kecemasan yang dirasakan pasien. Selain itu, beban tugas perawat yang belum terselesaikan juga mengakibatkan mereka sulit untuk mencari dan meluangkan waktu untuk berkomunikasi erta karena banyaknya tugas perawat yang belum terselesaikan sehingga perawat kurang meluangkan dirinya untuk berinteraksi membahas kondisi pasien secara lebih mendalam.

Kurangnya penerapan komunikasi terapeutik dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Beberapa di antaranya meliputi persepsi individu, jenis kelamin, nilai-nilai yang dianut, emosi, tingkat pendidikan atau pengetahuan, serta peran dan hubungan yang terjalin. Selain itu, kondisi lingkungan dan jarak fisik juga berperan penting dalam hal ini. (Tarigan & Ginting, 2019). Ketika melakukan komunikasi terapeutik perawat memerlukan teknik-teknik tertentu yang mempunyai dampak untuk penyembuhan klien. Ketrampilan komunikasi terapeutik yang baik akan lebih berguna bagi seorang perawat untuk membantu mereka membangun rasa percaya dengan pasiennya dan memastikan kepuasan profesional dalam perawatan jangka panjang (Fabiana Meijon Fadul, 2019).

### Kepuasan Pasien

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di RS Asy Syifa Sambi didapatkan bahwa 46 responden (47,9%) mengatakan cukup puas dan 44 responden (45,9%) mengatakan puas. Tindakan yang cepat oleh perawat saat pasien memerlukan bantuan dari perawat, sikap sopan

dan ramah yang ditunjukkan oleh perawat ketika berinteraksi dengan pasien, proses administrasi yang mudah, peserta fasilitas yang memadai menjadi beberapa alasan mengapa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil temuan ini selaras dengan penelitian (Julfitry et al., 2023) yang memperoleh hasil bahwa dari 84 responden, 54 responden puas dengan pelayanan di Rumah Sakit Tadjuddin Chalid. Kepuasan pasien adalah sikap yang diberikan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit. Kepuasan pasien menjadi sebuah evaluasi terhadap serangkaian tindakan medis yang diberikan kepada pasien. Kepuasan dimulai dari sejak kedatangannya hingga saat meninggalkan rumah sakit. Salah satu tenaga kesehatan pemberi tindakan medis adalah perawat. Pelayanan yang baik yang diberikan perawat akan mempengaruhi kualitas pelayanan, sehingga dapat meningkatkan citra rumah sakit di pandangan masyarakat (Julfitry et al., 2023).

Kepuasan pasien dapat dipahami sebagai perasaan yang dialami pasien setelah mengevaluasi hasil dari performa yang diperlihatkan rumah, dibandingkan dengan harapan yang mereka miliki. Pasien menganggap penting dan merasa aman ketika mereka dapat berbagi perasaan dan pengalaman mereka. Kepuasan pasien dapat dicapai ketika pelayanan kesehatan yang diterima melebihi ekspektasinya. Sementara sebaliknya rasa tidak puas atau kekecewaan pasien akan nampak ketika kapasitas layanan kesehatan tidak sesuai dengan harapannya (Rizki et al., 2022). Meskipun dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien termasuk dalam kategori puas, namun juga didapatkan sebanyak 6 responden (6,2%) mengatakan kurang puas. Hal tersebut berarti menunjukkan bahwa perawat masih kurang dalam memenuhi harapan pasien selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit, kurang mendengarkan keluhan pasien dan membantu mengatasi keluhannya, kurang jelas saat menyampaikan informasi terkait keadaan pasien. Dengan adanya kekurangan-kekurangan tersebut akan memberikan rasa tidak nyaman di dalam diri pasien sehingga pasien merasa tidak puas.

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas layanan. Pasien cenderung merasa puas jika penilaian mereka menunjukkan bahwa layanan yang diterima memiliki kualitas yang tinggi. Selain itu, faktor emosional juga berperan penting; pasien merasa kagum dan bangga ketika rumah sakit mampu memberikan layanan sesuai harapan mereka. Faktor lain yang tak kalah signifikan adalah harga. Semakin tinggi biaya perawatan, semakin besar harapan yang dimiliki pasien. Di sisi lain, rumah sakit yang menawarkan layanan berkualitas dengan harga lebih terjangkau akan memberikan nilai lebih bagi pasien. (Lintresa et al., 2021). Kepuasan pasien memegang peran penting dan menjadi faktor utama dalam menjaga keberlangsungan eksistensi suatu rumah sakit. Kepuasan akan tercapai ketika ekspektasi dari pasien dapat terpenuhi atau bahkan melebihinya. Dengan terpenuhinya harapan pasien maka akan meningkatkan loyalitas pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan dari sebuah rumah sakit. Hal tersebut penting untuk diperhatikan dan dievaluasi secara bertahap dengan melakukan peningkatan menuju kondisi yang lebih baik untuk menjaga daya saing rumah sakit di masa yang akan datang.

### **Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian yang telah dilakukan di RS Asy Syifa Sambi didapatkan bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=0,000$ , yang lebih kecil dari 0,005. Hal ini berarti hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian artinya ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Asy Syifa Sambi. Hasil dari penelitian yang dilakukan sejalan dengan penelitian (Ariyanti, 2022) yang mengungkapkan bahwa komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien. Komunikasi terapeutik yang efektif memungkinkan perawat dapat memahami apa yang diinginkan pasien dan memberikan dukungan emosional bagi pasien yang pada akhirnya akan memunculkan rasa

puas dalam diri pasien. Terdapat beberapa tahapan dalam komunikasi terapeutik, jika setiap tahapan tersebut dijalankan secara baik akan memberikan rasa puas untuk pasien, mulai dari tahap pra interaksi, orientasi, kerja dan terminasi.

Hasil temuan ini juga sejalan dengan penelitian (Julfitry et al., 2023) menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Dimana semakin baik komunikasi terapeutik perawat maka semakin puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan penerapan komunikasi yang baik pasien akan bersikap lebih terbuka, merasa nyaman dan rileks ketika menyampaikan apa yang dirasakannya kepada perawat. Kondisi tersebut memudahkan perawat untuk memberikan tindakan yang sesuai dengan apa yang dikeluhkan pasien. Kepuasan adalah suatu perasaan atau harapan yang dimiliki klien dengan membandingkan pelayanan yang didapatkan dengan yang diharapkan dapat terpenuhi. Kepuasan pasien akan menjadi ajang promosi secara tidak langsung bagi kelangsungan citra rumah sakit. Pengaruh positif yang dirasakan rumah sakit yaitu dijadikan pilihan pertama oleh masyarakat untuk memberi pelayanan kesehatan. Banyak hal dapat mempengaruhi kepuasan pasien, salah satunya yaitu komunikasi yang dilakukan oleh perawat (Fandizal et al., 2020).

Komunikasi dalam praktik keperawatan adalah sarana yang sangat diperlukan untuk membangun hubungan terapeutik dengan pasien, dan hal ini memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kelemahan dalam berkomunikasi menjadi suatu *problem* serius baik bagi perawat ataupun klien (Achmad, 2019). Ketrampilan komunikasi terapeutik yang ideal akan lebih mudah bagi perawat untuk membangun hubungan rasa percaya dengan pasien. Hal ini juga akan lebih berguna untuk perawat dalam mencapai kepuasan profesional dalam memberikan asuhan keperawatan (Dewi Fitriani, 2021). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 39 responden mengatakan komunikasi terapeutik perawat baik tetapi kurang puas terhadap pelayanan. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh faktor usia responden yang berusia dewasa. Sejalan dengan penelitian (Julfitry et al., 2023) mengungkapkan bahwa pasien dewasa lebih bisa berfikir realistis sehingga lebih menghargai dan lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berbeda dengan usia muda yang lebih banyak tuntutan dan keinginan yang besar. Pada umumnya usia muda lebih aktif dalam mencari informasi sehingga pada akhirnya akan membandingkan pelayanan yang didapat di tempat satu dengan tempat lain.

Adanya pernyataan dari pasien bahwa masih ada perawat yang tidak melakukan perkenalan diri kepada pasien yang membuat pasien merasa kurang puas karena kurangnya sikap terbuka dari perawat. Ketidakpuasan dari pasien mungkin juga dikarenakan oleh pasien yang tidak dapat memahami atau salah dalam menafsirkan pesan perawat, dan juga waktu yang tidak tepat yang digunakan perawat untuk memberikan informasi kepada pasien. Akibatnya, proses penerimaan pesan menjadi kurang berkualitas yang mengakibatkan rasa ketidakpuasan pada diri pasien.

Menurut hasil penelitian, terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien. Data menunjukkan bahwa responden yang menilai komunikasi terapeutik baik cenderung merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima. Komunikasi terapeutik merupakan dasar dari praktik keperawatan yang baik dan efektif, di mana perawat berperan sebagai jembatan antara pasien dan sistem kesehatan di rumah sakit. Penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin baik komunikasi yang dilakukan perawat kepada pasien, akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien, karena harapan pasien dapat terpenuhi atau bahkan terlampaui. Ketika perawat dapat berkomunikasi dengan jelas dan terbuka, pasien akan lebih percaya pada kemampuan perawat, sehingga menghasilkan hubungan terapeutik yang kokoh. Untuk meningkatkan kemampuan mereka, perawat perlu membekali diri dengan keterampilan komunikasi yang lebih baik. Dengan demikian, mereka dapat memberikan pelayanan yang optimal dan menciptakan pengalaman



positif bagi pasien, yang pada akhirnya mengarah pada peningkatan kepuasan pasien itu sendiri.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian hubungan persepsi pasien tentang komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di RS Asy Syifa Sambi, dapat disimpulkan bahwa sejumlah 60 responden (62,5%) mengatakan bahwa komunikasi terapeutik perawat di RS Asy Syifa Sambi adalah baik, dan sejumlah 44 responden (45,9%) mengungkapkan puas dengan pelayanan yang mereka terima. Ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di RS Asy Syifa Sambi dengan hasil uji statistik *rank spearman* didapatkan nilai  $p=0,000$ .

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada perawat dan pasien rumah sakit Asy Syifa Sambi Kabupaten Boyolali atas keterlibatan dan partisipasinya dalam penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, H. K. (2019). *The relationship between nursest therapeutic communication with inpatient satisfaction at the Wotu Health Center in East Luwu Regency. Jurnal Administrasi Negara*, 25, 123–140.
- Ariyanti, S. (2022). *Nurse's Therapeutic Communication Affects Patient Satisfaction and Motivation Level. Journal of Complementary Nursing*, 1(3), 91–98. <https://doi.org/10.53801/jcn.v1i3.52>
- Dewi Fitriani, I. L. (2021). Kepuasan Pasien Di Ruang Pelayanan TB Paru The Correlation Of Nurse Therapeutic Communication And The Patients' Satisfaction In Pulmonary Tuberculosis Room. *Journal Of Nursing Research*, 1(1), 23–31.
- Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruangan Interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47. <https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.11818>
- Fabiana Meijon Fadul. (2019). *Hubungan Komunika Teraupetik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang*.
- Fandizal, M., Tobing, D. L., & Novianti, E. (2020). Kepuasan Klien Dengan Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Kepolisian Pusat Raden Said Soekanto. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 5(1). <https://doi.org/10.30651/jkm.v5i1.4602>
- Harini, T. L., Mantjoro, E. M., & Napoleon Tatura, S. N. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(3), 189–198. <https://doi.org/10.55338/saintek.v4i3.1338>
- Julfitry, H., Hasjum, P., Haskas, Y., & Sabil, F. A. (2023). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien*. 3, 176–183.
- Lintresa, L., Silalahi, E., & Purba, S. (2021). Faktor-Faktor Yang Dominan Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 21(1), 113–127. <https://doi.org/10.54367/jmb.v21i1.1190>
- Mukin, F. A., & Wida, A. S. W. D. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pertolongan Pertama Di Unit Gawat Darurat Di RSUD dr. TC. Hillers. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 41–45.

- Pebrianti, F., Rubianti, R., & Obar. (2023). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Pernus*, 1(1), 24–31. <http://jurnal-pernus.id/index.php/JIKP/index>
- Putriyanti Sitorus, Weslei Daeli, & Bambang Suryadi. (2023). Hubungan Komunikasi Teraupetik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *NAJ: Nursing Applied Journal*, 2(1), 23–32. <https://doi.org/10.57213/naj.v2i1.100>
- Rizki, M. G. D., Lisda, S., & Dristiana, D. K. (2022). Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Dunia Komunikasi Prodi Lmu Komunika*, 10(4), 40–54.
- Rusmianingsih, N., Wulan, N., & Trianingsih, S. (2022). Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dan Karakteristik Responden Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Darma Kuningan Tahun 2021. *Journal of Public Health Innovation*, 2(02), 199–212. <https://doi.org/10.34305/jphi.v2i2.461>
- Sari, M., Sulisetyawati, D., Windyastuti, E., Program, M., Sarjana, S., Universitas, K., Husada, K., Program, D., Sarjana, S., Universitas, K., Husada, K., Program, D., Diploma, S., Universitas, K., Husada, K., & Pasien, K. (2021). *Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Ruang Rawat RSU Asy Syifa Sambi*.
- Tarigan, H., & Ginting, M. (2019). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 3(2), 58–67.
- Waruwu, K. N., & Silaen, H. (2023). Hubungan Komunikasi Teraupetik dengan Kepuasan Pasien yang Menjalani Kemoterapi. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 5(2), 481–490. <https://doi.org/10.37287/jppp.v5i2.1458>