



Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Tahun 2025

Ida Farida^{1*}, Ahmad Rizal²

¹⁻² Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas Indonesia Maju, Indonesia

*Penulis Korespondensi: ida04558@gmail.com¹

Abstract. *The quality of nursing services is not solely determined by nurses' technical competence in providing clinical care, but is also influenced by their ability to establish therapeutic communication with patients. Therapeutic communication is a professional interaction process aimed at helping patients understand their health conditions, express their feelings, and develop a trusting relationship with nurses. Effective communication between nurses and patients can increase patients' comfort during hospitalization and may influence their level of satisfaction with the nursing services provided. This study aimed to determine the relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction in the inpatient ward of Grha Permata Ibu Hospital in 2025. This study used an observational analytic design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 182 patients selected using a purposive sampling technique. Data were collected using a therapeutic communication questionnaire and the Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire (PSNCQQ) to assess patient satisfaction with nursing care. Data analysis was conducted using the Spearman Rank correlation test to determine the relationship between the two variables. Most respondents assessed nurses' therapeutic communication as good (87%). However, the majority of patients reported poor satisfaction levels (79.7%). The results of the Spearman Rank analysis showed a Sig. (2-tailed) value of <0.001 with a correlation coefficient of $r_s = -0.438$, indicating a statistically significant relationship with a moderate correlation strength between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction. There is a significant relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction in the inpatient ward of Grha Permata Ibu Hospital.*

Keywords: Hospital; Nurses; Patient Satisfaction; PSNCQQ; Therapeutic Communication.

Abstrak. Kualitas pelayanan keperawatan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis perawat dalam memberikan tindakan keperawatan, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan perawat dalam menjalin komunikasi terapeutik dengan pasien. Komunikasi terapeutik merupakan proses interaksi profesional yang bertujuan membantu pasien memahami kondisi kesehatannya, mengekspresikan perasaan, serta membangun hubungan saling percaya antara pasien dan perawat. Interaksi komunikasi yang baik dapat meningkatkan kenyamanan pasien selama menjalani perawatan serta berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu pada tahun 2025. Penelitian ini menggunakan desain analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 182 pasien yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner komunikasi terapeutik dan kuesioner Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire (PSNCQQ) untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Analisis data dilakukan menggunakan uji korelasi Spearman Rank untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel penelitian. Sebagian besar responden menilai komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat berada pada kategori baik sebesar 87%. Namun demikian, mayoritas tingkat kepuasan pasien berada pada kategori buruk sebesar 79,7%. Hasil analisis menggunakan uji Spearman Rank menunjukkan nilai *Sig. (2-tailed)* < 0,001 dengan nilai koefisien korelasi $r_s = -0,438$, yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dengan kekuatan korelasi sedang antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien. Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu.

Kata kunci: Kepuasan Pasien; Komunikasi Terapeutik; Perawat; PSNCQQ; Rumah Sakit.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan rumah sakit merupakan sistem pelayanan kesehatan yang kompleks karena dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi medis, serta dinamika kondisi sosial ekonomi masyarakat. Dalam konteks tersebut, rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat secara optimal. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas dan teknologi medis, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang memberikan pelayanan. Perawat memiliki peran yang sangat penting dalam proses pelayanan karena merupakan tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi secara langsung dengan pasien selama menjalani perawatan. Oleh karena itu, kualitas interaksi antara perawat dan pasien menjadi salah satu faktor yang memengaruhi pengalaman pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima (Djala, 2021).

Salah satu bentuk interaksi profesional dalam praktik keperawatan adalah komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan proses komunikasi yang dilakukan secara sadar, terarah, dan terencana dengan tujuan membantu pasien memahami kondisi kesehatannya serta mendukung proses penyembuhan. Melalui komunikasi terapeutik yang efektif, perawat dapat membangun hubungan saling percaya dengan pasien, memberikan dukungan emosional, serta meningkatkan pemahaman pasien terhadap tindakan keperawatan yang diberikan. Komunikasi terapeutik dalam praktik keperawatan umumnya terdiri dari beberapa tahapan, yaitu tahap pra-interaksi, orientasi, kerja, dan terminasi. Setiap tahapan memiliki fungsi penting dalam membangun hubungan terapeutik antara perawat dan pasien sehingga proses asuhan keperawatan dapat berjalan secara efektif (Widiyanto et al., 2024).

Kualitas komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat juga berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan respon emosional yang muncul setelah pasien menerima pelayanan kesehatan dan membandingkannya dengan harapan yang dimiliki sebelumnya (Djala, 2021). Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kenyamanan lingkungan pelayanan, hubungan interpersonal antara pasien dan tenaga kesehatan, kompetensi profesional petugas kesehatan, serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan respons terhadap kebutuhan pasien (Tanjung et al., 2023). Penelitian yang dilakukan oleh (Nurwahyuni et al., 2024) menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang efektif memiliki hubungan dengan meningkatnya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Grha Permata Ibu yang berlokasi di Kota Depok mencatat beberapa indikator kinerja pelayanan pada tahun 2024, antara lain Bed Occupancy Rate (BOR) sebesar 50,12%, Average Length of Stay (AVLOS) 5,16 hari, Turn Over Interval (TOI) 4,34 hari, dan Bed Turn Over (BTO) 41,94 kali. Berdasarkan standar Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2005, nilai BOR ideal berada pada kisaran 60–80%. Capaian BOR rumah sakit tersebut masih berada di bawah standar yang direkomendasikan sehingga menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan rawat inap belum optimal. Kondisi ini mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas pelayanan, termasuk pada aspek pelayanan keperawatan yang secara langsung memengaruhi pengalaman pasien selama menjalani perawatan.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 11 Agustus 2025 di Rumah Sakit Grha Permata Ibu menunjukkan bahwa praktik komunikasi terapeutik perawat masih belum optimal. Sebagian responden menyatakan bahwa perawat belum secara konsisten memperkenalkan diri kepada pasien, memberikan penjelasan yang jelas mengenai prosedur tindakan maupun pengobatan, serta menunjukkan sikap empati selama proses perawatan. Selain itu, beberapa pasien juga menilai bahwa respons terhadap panggilan pasien belum cukup cepat dan komunikasi dengan keluarga pasien masih terbatas. Temuan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar komunikasi terapeutik yang diharapkan dengan praktik yang terjadi di lapangan.

Data komplain pasien di rumah sakit tersebut juga menunjukkan adanya keluhan yang berkaitan dengan sikap dan perilaku perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan. Beberapa pasien menyampaikan bahwa perawat terkadang kurang komunikatif serta tidak memberikan penjelasan yang memadai mengenai tindakan yang dilakukan. Selain itu, perhatian terhadap keluhan pasien dinilai belum optimal sehingga pasien merasa kebutuhan emosionalnya kurang diperhatikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek komunikasi interpersonal dalam pelayanan keperawatan masih memerlukan peningkatan agar mampu memenuhi harapan pasien serta meningkatkan kualitas pengalaman pasien selama menjalani perawatan.

Berdasarkan berbagai temuan tersebut, masih terdapat kesenjangan antara standar komunikasi terapeutik yang diharapkan dengan praktik komunikasi yang dilakukan oleh perawat di lingkungan pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas komunikasi terapeutik dalam pelayanan

keperawatan serta menjadi dasar dalam upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan di fasilitas pelayanan kesehatan.

2. KAJIAN TEORITIS

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas medis maupun kemajuan teknologi yang digunakan dalam proses pelayanan. Aspek lain yang tidak kalah penting adalah kualitas hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien. Dalam praktik pelayanan keperawatan, perawat merupakan profesi yang paling sering berinteraksi secara langsung dengan pasien selama masa perawatan. Interaksi tersebut tidak hanya terbatas pada pelaksanaan tindakan klinis, tetapi juga mencakup proses komunikasi yang memungkinkan perawat memahami kebutuhan, keluhan, serta kondisi emosional pasien. Oleh karena itu, kualitas komunikasi yang terjalin antara perawat dan pasien menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien di rumah sakit (Djala, 2021).

Salah satu bentuk komunikasi profesional yang digunakan dalam praktik keperawatan adalah komunikasi terapeutik. Komunikasi ini dirancang secara sadar dan terstruktur dengan tujuan untuk mendukung proses penyembuhan pasien. Melalui komunikasi terapeutik, perawat dapat membangun hubungan yang dilandasi rasa saling percaya, memberikan dukungan psikologis, serta membantu pasien memahami kondisi kesehatan yang dialaminya. Selain itu, komunikasi yang dilakukan secara terapeutik juga memungkinkan pasien untuk mengungkapkan perasaan maupun kekhawatiran yang dirasakan selama menjalani perawatan. Interaksi yang demikian dapat memperkuat hubungan interpersonal antara perawat dan pasien serta mendukung efektivitas pelayanan keperawatan secara keseluruhan (Nurhayati et al., 2023).

Pelaksanaan komunikasi terapeutik dalam praktik keperawatan umumnya berlangsung melalui beberapa tahapan yang saling berkaitan. Tahap pertama adalah pra-interaksi, yaitu tahap persiapan yang dilakukan oleh perawat sebelum melakukan kontak langsung dengan pasien. Pada tahap ini, perawat mengumpulkan informasi mengenai kondisi pasien serta mempersiapkan diri secara emosional agar dapat berinteraksi secara profesional. Tahap berikutnya adalah orientasi, yang merupakan pertemuan awal antara perawat dan pasien untuk membangun hubungan saling percaya sekaligus menjelaskan tujuan interaksi yang akan dilakukan. Tahap kerja merupakan bagian inti dari komunikasi terapeutik, di mana perawat bersama pasien berupaya mengidentifikasi permasalahan kesehatan serta mencari solusi yang sesuai dengan kondisi pasien. Tahap terakhir adalah terminasi, yaitu tahap penutup yang

melibatkan evaluasi terhadap hasil interaksi serta perencanaan tindak lanjut yang diperlukan dalam proses perawatan pasien (Widiyanto et al., 2024).

Selain komunikasi terapeutik, kepuasan pasien juga sering digunakan sebagai indikator dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dapat dipahami sebagai respon emosional yang muncul setelah pasien membandingkan antara harapan yang dimiliki sebelum menerima pelayanan dengan pengalaman yang diperoleh selama menjalani perawatan. Ketika pelayanan yang diberikan mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pasien, maka pasien cenderung merasakan kepuasan terhadap pelayanan tersebut. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka dapat timbul perasaan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (Pohan, 2006).

Tingkat kepuasan pasien tidak terbentuk secara tunggal, tetapi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Beberapa faktor yang diketahui berkontribusi terhadap kepuasan pasien antara lain kualitas pelayanan yang diberikan, kemampuan komunikasi tenaga kesehatan, kompetensi profesional petugas kesehatan, serta kondisi lingkungan pelayanan yang mendukung kenyamanan pasien. Dalam konteks pelayanan keperawatan, komunikasi yang berlangsung secara efektif antara perawat dan pasien memiliki peranan penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang diterima. Pasien yang merasa didengarkan, dihargai, serta memperoleh penjelasan yang jelas mengenai kondisi kesehatannya cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (Tanjung et al., 2023).

Sejumlah penelitian sebelumnya juga menunjukkan adanya hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Komunikasi yang disampaikan secara jelas, penuh empati, serta responsif terhadap kebutuhan pasien dapat meningkatkan rasa percaya pasien terhadap tenaga kesehatan dan memperbaiki pengalaman pasien selama menjalani perawatan. Penelitian yang dilakukan oleh Nurwahyuni et al., (2024) menunjukkan bahwa pasien yang merasakan komunikasi terapeutik yang efektif dari tenaga kesehatan memiliki kecenderungan untuk menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas komunikasi terapeutik merupakan salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan di fasilitas pelayanan kesehatan (Nurwahyuni et al., 2024).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan analitik observasional. Rancangan tersebut dipilih karena penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Pendekatan yang digunakan adalah cross-sectional, yaitu pengukuran kedua variabel dilakukan dalam waktu yang sama tanpa adanya perlakuan atau intervensi terhadap responden. Melalui pendekatan ini, hubungan antara variabel dapat dianalisis berdasarkan kondisi yang terjadi pada saat pengumpulan data berlangsung.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menjalani perawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu (GPI). Rumah sakit tersebut memiliki kapasitas tempat tidur sebanyak 138 unit dengan nilai *Bed Occupancy Rate* (BOR) sebesar 50,12%. Berdasarkan perhitungan rata-rata jumlah pasien rawat inap per hari yang diperoleh dari hasil perkalian jumlah tempat tidur dengan nilai BOR, diperoleh estimasi populasi sekitar 69 pasien per hari. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 59 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti sehingga responden yang dipilih dianggap dapat mewakili karakteristik populasi yang diteliti.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi pasien rawat inap yang telah menjalani perawatan minimal 3×24 jam, berusia ≥ 18 tahun, berada dalam kondisi sadar penuh, mampu berkomunikasi secara verbal, serta bersedia menjadi responden dengan menandatangani lembar persetujuan partisipasi (*informed consent*). Sementara itu, kriteria eksklusi meliputi pasien yang berada dalam kondisi medis tidak stabil, pasien dengan gangguan komunikasi berat tanpa alat bantu, pasien dengan gangguan jiwa berat, serta pasien yang keluar dari rumah sakit sebelum proses pengumpulan data selesai dilakukan.

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Grha Permata Ibu, Kota Depok, dengan rentang waktu penelitian dari Agustus 2025 hingga Januari 2026. Dalam pelaksanaan penelitian, peneliti memperhatikan prinsip etika penelitian yang meliputi penghormatan terhadap hak responden (*respect for persons*), prinsip memberikan manfaat serta menghindari risiko yang merugikan (*beneficence and non-maleficence*), serta prinsip keadilan (*justice*). Seluruh responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian, prosedur penelitian, serta hak untuk berpartisipasi secara sukarela tanpa adanya tekanan dari pihak manapun.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan tiga jenis instrumen penelitian. Instrumen pertama berupa kuesioner karakteristik responden yang memuat informasi mengenai jenis

kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Instrumen kedua adalah kuesioner komunikasi terapeutik perawat yang dikembangkan oleh (Damaiyanti, 2010). Instrumen ini terdiri dari 30 butir pertanyaan dengan empat pilihan jawaban, yaitu tidak pernah, kadang-kadang, sering, dan hampir selalu. Instrumen ketiga adalah Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire (PSNCQQ) yang dikembangkan oleh Laschinger et al., (2005), untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Instrumen PSNCQQ terdiri dari 19 pertanyaan utama dan 3 pertanyaan tambahan dengan pilihan jawaban buruk, cukup, baik, dan sangat baik.

Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen komunikasi terapeutik terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas pada 20 responden di rumah sakit dengan karakteristik serupa namun berbeda lokasi penelitian. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,444) sehingga dinyatakan valid. Pengujian reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,953 untuk variabel komunikasi terapeutik dan 0,963 untuk variabel kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi yang sangat baik. Selain itu, instrumen PSNCQQ juga telah dilaporkan memiliki reliabilitas yang tinggi dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,97 (Badrin et al., 2019).

Proses pengumpulan data diawali dengan pengajuan izin penelitian kepada pihak rumah sakit. Setelah izin diperoleh, peneliti melakukan seleksi responden sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan. Responden yang bersedia mengikuti penelitian diminta menandatangani lembar persetujuan partisipasi, kemudian diberikan kuesioner untuk diisi secara mandiri. Peneliti juga memberikan penjelasan mengenai cara pengisian kuesioner serta membantu responden apabila terdapat pertanyaan yang kurang dipahami selama proses pengisian.

Data yang telah diperoleh kemudian diolah melalui beberapa tahap, yaitu editing, coding, dan entry data menggunakan perangkat lunak statistik. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi karakteristik responden, tingkat komunikasi terapeutik perawat, serta tingkat kepuasan pasien. Sementara itu, analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien menggunakan uji korelasi Rank Spearman. Tingkat signifikansi ditetapkan pada 95% ($p \leq 0,05$). Nilai koefisien korelasi Spearman digunakan untuk menunjukkan arah serta kekuatan hubungan antara kedua variabel penelitian. Koefisien korelasi tersebut berada pada rentang -1 hingga +1, di mana nilai yang semakin mendekati ± 1 menunjukkan hubungan yang semakin kuat antara variabel yang diteliti.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Pasien di Ruang Rawat Inap RS Grha Permata Ibu Tahun 2026.

Variabel	n= 69	%
Usia Pasien		
< 20 tahun	1	1,4
20-30 tahun	14	21,7
>30 tahun	54	78,3
Jenis Kelamin		
Laki-laki	20	29
Perempuan	49	71
Pekerjaan		
Pelajar	1	1,4
Swasta	34	49,3
Wiraswasta	28	40,6
PNS	6	8,7
Pendidikan		
Dasar (SD, SMP)	9	13
Menengah (SLTA/ sederajat)	33	47,8
Tinggi (D3, S1/S2)	27	39,1

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia lebih dari 30 tahun sebanyak 78,3%.

Kepuasan Pasien

Tabel 2. Distribusi Kepuasan Pasien.

Kepuasan Pasien	n	%
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	14	20,3
Puas	55	79,7
Total	69	100

Mayoritas pasien menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan dengan persentase 79,7%.

Komunikasi Terapeutik Perawat

Tabel 3. Distribusi Komunikasi Terapeutik.

Komunikasi Terapeutik Perawat	n	%
Buruk	0	0
Sedang	9	13
Baik	60	87
Total	69	100

Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien.

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien				Total	
	Cukup Puas		Puas		N	%
	N	%	N	%	N	%
Sedang	0	0	9	13	9	13
Baik	14	23,3	46	76,7	60	87
Total	14	20,3	55	79,7	69	100

Nilai Uji Statistik *Spearman's rho* $p = 0,108$ ($\alpha = 0,05$) ($r = -0,195$)

Nilai uji Spearman rho $p = 0,108$ ($\alpha = 0,05$) dengan koefisien korelasi $r = -0,195$ menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien.

Pembahasan

Karakteristik Pasien di Ruang Rawat Inap RS GPI

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa sebagian besar pasien yang dirawat di ruang rawat inap RS Grha Permata Ibu berada pada kelompok usia lebih dari 30 tahun dengan persentase sebesar 78,3%. Kelompok usia ini termasuk dalam fase dewasa hingga lanjut yang secara fisiologis cenderung memiliki risiko lebih tinggi terhadap berbagai gangguan kesehatan dibandingkan kelompok usia yang lebih muda. Pada tahap perkembangan tersebut, individu umumnya mengalami penurunan fungsi organ serta peningkatan kerentanan terhadap penyakit kronis sehingga kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan, termasuk perawatan rawat inap, menjadi lebih tinggi.

Dari perspektif psikososial, pasien pada kelompok usia dewasa juga cenderung memiliki ekspektasi yang lebih besar terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima. Pasien tidak hanya mengharapkan tindakan medis yang tepat, tetapi juga membutuhkan komunikasi yang jelas, sikap empatik, serta pendekatan profesional dari tenaga kesehatan. Informasi yang mudah dipahami mengenai kondisi penyakit maupun prosedur perawatan menjadi kebutuhan penting bagi pasien dalam memahami proses pengobatan yang dijalani. Oleh karena itu, komunikasi terapeutik memiliki peran strategis dalam membentuk persepsi positif pasien serta meningkatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah perempuan dengan persentase sebesar 71%. Secara umum, perempuan cenderung lebih ekspresif dalam menyampaikan keluhan, kebutuhan, maupun perasaan selama menjalani perawatan kesehatan. Hal ini menyebabkan perempuan lebih sensitif terhadap kualitas interaksi yang terjadi antara pasien dan tenaga kesehatan. Kondisi tersebut menjadikan komunikasi yang dilakukan oleh perawat sebagai salah satu faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kenyamanan serta kepuasan pasien selama proses perawatan berlangsung di rumah sakit.

Jika dilihat dari aspek pekerjaan, mayoritas responden bekerja sebagai karyawan swasta dengan persentase sebesar 49,3%. Kelompok pasien dengan latar belakang pekerjaan tersebut umumnya memiliki tuntutan waktu yang cukup tinggi serta mempertimbangkan efisiensi pelayanan kesehatan yang mereka terima. Selain itu, pasien yang bekerja di sektor formal cenderung memiliki harapan terhadap pelayanan yang cepat, jelas, dan profesional. Apabila komunikasi yang diberikan oleh perawat tidak efektif atau kurang memberikan informasi yang

memadai, hal tersebut dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit.

Sementara itu, berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan menengah (SLTA atau sederajat) dengan persentase sebesar 47,8%. Tingkat pendidikan berperan dalam memengaruhi kemampuan seseorang dalam menerima, memahami, serta mengevaluasi informasi kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Pasien dengan pendidikan menengah umumnya memiliki kemampuan memahami informasi kesehatan dasar, namun tetap memerlukan penjelasan yang sistematis dan komunikatif dari perawat untuk menghindari kesalahpahaman selama proses perawatan berlangsung. Dengan demikian, kemampuan komunikasi yang efektif dari tenaga kesehatan menjadi faktor penting dalam membantu pasien memahami kondisi kesehatan serta tindakan medis yang dilakukan.

Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Grha Permata Ibu

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan selama menjalani perawatan di ruang rawat inap RS Grha Permata Ibu dengan persentase sebesar 79,7%. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang digunakan untuk menilai mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan tidak hanya berkaitan dengan keberhasilan tindakan medis yang dilakukan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan. Cara petugas kesehatan menyampaikan informasi, menunjukkan empati, serta memberikan perhatian terhadap kondisi pasien selama proses perawatan menjadi aspek yang sangat berpengaruh terhadap pengalaman pasien selama dirawat di rumah sakit.

Hasil analisis terhadap item pertanyaan dalam kuesioner kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian pada kategori cukup puas hingga puas pada hampir seluruh indikator yang dinilai. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan keperawatan yang diberikan di ruang rawat inap RS Grha Permata Ibu telah mampu memenuhi sebagian besar harapan pasien. Tingkat kepuasan tersebut dipengaruhi oleh beberapa aspek, antara lain kejelasan informasi yang diberikan oleh perawat, keterlibatan pasien dalam proses perawatan, serta responsivitas perawat dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan pasien selama menjalani perawatan.

Sebagian besar pasien juga menyatakan bahwa perawat memberikan penjelasan yang cukup jelas mengenai pemeriksaan, tindakan perawatan, maupun prosedur medis yang akan dilakukan. Kejelasan informasi tersebut membantu pasien memahami kondisi kesehatan yang dialami sehingga dapat mengurangi kecemasan maupun ketidakpastian selama proses perawatan berlangsung. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa

penyampaian informasi yang jelas merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan (Utami et al., 2022)

Selain itu, pasien juga menilai bahwa perawat memberikan bimbingan yang cukup baik terkait persiapan sebelum menjalani pemeriksaan atau tindakan medis. Edukasi kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan pemahaman pasien terhadap prosedur yang akan dijalani. Kurangnya edukasi sering kali menjadi salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit (Rahman & Lestari, 2021).

Kemudahan dalam memperoleh informasi serta kesiapan perawat dalam menjawab pertanyaan pasien juga dinilai cukup baik oleh sebagian besar responden. Kondisi ini menunjukkan bahwa perawat relatif mudah diakses oleh pasien ketika dibutuhkan. Sebaliknya, apabila perawat tidak responsif terhadap kebutuhan pasien, hal tersebut dapat menimbulkan rasa tidak aman dan kurang nyaman selama proses perawatan sehingga dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan.

Dalam aspek komunikasi antara pasien, keluarga, dan tenaga kesehatan, sebagian responden menyatakan bahwa mereka cukup dilibatkan dalam proses perawatan maupun pengambilan keputusan terkait tindakan medis. Keterlibatan keluarga dalam perawatan pasien merupakan salah satu prinsip dalam pendekatan patient centered care yang terbukti mampu meningkatkan kepuasan pasien serta kepatuhan terhadap rencana pengobatan yang diberikan (Putri et al., 2023).

Namun demikian, beberapa responden masih memberikan penilaian yang beragam terkait sikap perawat seperti perhatian, kepedulian, kesopanan, serta penghormatan terhadap pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan yang lebih humanis dan empatik masih perlu ditingkatkan dalam praktik keperawatan sehari-hari. Penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa sikap empati yang ditunjukkan oleh perawat memiliki hubungan dengan peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan (Sari et al., 2022).

Selain itu, beberapa pasien juga menilai bahwa respons perawat terhadap panggilan pasien serta keterampilan prosedural perawat masih perlu ditingkatkan. Pasien merasa bahwa respons terhadap kebutuhan mereka tidak selalu cepat atau sesuai dengan harapan. Responsivitas dan kompetensi teknis merupakan komponen penting dalam penilaian kualitas pelayanan kesehatan karena secara langsung berkaitan dengan keselamatan serta kenyamanan pasien selama menjalani perawatan (Kemenkes RI, 2021).

Koordinasi antar tenaga kesehatan serta pemberian edukasi sebelum pasien pulang juga menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian. Kurangnya koordinasi atau edukasi yang tidak

memadai dapat menyebabkan pasien merasa kurang siap untuk melanjutkan perawatan secara mandiri di rumah. Edukasi pasien sebelum pulang yang dilakukan secara efektif memiliki peran penting dalam mencegah kekambuhan penyakit, meningkatkan kemandirian pasien, serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit secara keseluruhan (Utami & Prabowo, 2023).

Komunikasi Terapeutik di Ruang Rawat Inap RS Grha Permata Ibu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 87%. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadia et al., (2022) yang menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat mayoritas berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 55,4%. Komunikasi terapeutik merupakan proses komunikasi yang dilakukan secara terencana dan terarah dengan tujuan membantu pasien memahami kondisi kesehatannya serta mengurangi kecemasan yang dialami selama menjalani perawatan. Proses komunikasi tersebut mencakup kemampuan mendengarkan secara aktif, menunjukkan empati, memberikan klarifikasi terhadap informasi yang disampaikan, serta merespons kebutuhan pasien secara tepat.

Hasil pengisian kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban “selalu” dan “sering” pada berbagai item pertanyaan yang berkaitan dengan komunikasi terapeutik. Hal ini menunjukkan bahwa perawat di ruang rawat inap RS Grha Permata Ibu telah menerapkan komunikasi terapeutik secara cukup konsisten dalam interaksi dengan pasien, mulai dari tahap orientasi, tahap kerja, hingga tahap terminasi.

Pada tahap orientasi, sebagian besar pasien menyatakan bahwa perawat memberikan salam, memperkenalkan diri, serta menjelaskan tujuan tindakan yang akan dilakukan. Tahap awal ini memiliki peran penting dalam membangun hubungan saling percaya antara pasien dan tenaga kesehatan. Komunikasi yang dilakukan secara terstruktur pada awal interaksi dapat membantu mengurangi kecemasan pasien serta meningkatkan kerja sama selama proses perawatan berlangsung (Septiana, 2024). Penelitian Winoto, (2021) juga menunjukkan bahwa perawat yang memperkenalkan diri dan menjelaskan tujuan tindakan dapat memberikan rasa aman secara psikologis bagi pasien yang berada dalam kondisi rentan.

Pada tahap kerja, sebagian besar responden menyatakan bahwa perawat mendengarkan keluhan pasien dengan baik, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta memberikan motivasi kepada pasien. Hal ini menunjukkan bahwa perawat tidak hanya berfokus pada tindakan klinis, tetapi juga memperhatikan aspek emosional pasien selama menjalani perawatan. Penelitian Hidayat et al., (2022) menyatakan bahwa komunikasi nonverbal seperti

kontak mata dan sentuhan terapeutik merupakan bentuk komunikasi yang efektif dalam meningkatkan rasa percaya serta kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Pada tahap terminasi, perawat dinilai cukup konsisten dalam mengevaluasi kondisi maupun perasaan pasien setelah tindakan serta memberikan informasi terkait tindak lanjut perawatan. Tahap terminasi yang dilakukan dengan merangkum kembali informasi penting yang telah disampaikan dapat membantu pasien mengingat instruksi kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan (Septiana, 2024).

Meskipun sebagian besar responden menilai komunikasi terapeutik berada pada kategori baik, masih terdapat sekitar 13% pasien yang menilai komunikasi terapeutik berada pada kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik belum sepenuhnya konsisten pada seluruh tenaga keperawatan. Perbedaan kualitas komunikasi tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti pengalaman kerja perawat, beban kerja yang tinggi, serta kemampuan interpersonal yang dimiliki oleh masing-masing tenaga keperawatan.

Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di RS GPI

Hasil analisis statistik menggunakan uji korelasi Spearman Rank menunjukkan nilai signifikansi $p = 0,108$, yang berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Grha Permata Ibu. Dari total 69 responden, sebagian besar pasien menilai komunikasi terapeutik perawat berada pada kategori baik dan pada saat yang sama menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, yaitu sebesar 76,7%. Namun demikian, masih terdapat 23,3% responden yang menilai komunikasi terapeutik sudah baik tetapi tingkat kepuasan yang dirasakan berada pada kategori cukup puas.

Nilai koefisien korelasi yang diperoleh sebesar $r = -0,195$ menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel berada pada kategori sangat lemah dengan arah hubungan negatif. Temuan ini mengindikasikan bahwa komunikasi terapeutik bukan satu-satunya faktor yang menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima.

Secara teoritis, kepuasan pasien merupakan konsep multidimensional yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan medis, fasilitas fisik rumah sakit, waktu tunggu pelayanan, biaya pelayanan, kompetensi tenaga kesehatan, serta kondisi psikologis pasien. Dalam teori service quality, kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa dimensi utama, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Oleh karena itu, komunikasi terapeutik hanya merupakan salah satu komponen dari keseluruhan pengalaman pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit.

Hasil penelitian ini tidak sepenuhnya sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurwahyuni et al., (2024) yang menemukan adanya hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,001$, di mana sebanyak 67,3% responden menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan ketika perawat menerapkan komunikasi terapeutik secara efektif. Penelitian lain yang dilakukan oleh Ramadia et al., (2022) juga menunjukkan adanya hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai $p < 0,05$.

Secara konseptual, komunikasi terapeutik yang dilakukan secara efektif, empatik, terbuka, serta menghargai pasien dapat meningkatkan rasa aman, kenyamanan, dan kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan. Ketika perawat mampu menjelaskan informasi secara jelas, mendengarkan keluhan pasien dengan baik, melibatkan pasien dan keluarga dalam proses perawatan, serta merespons kebutuhan pasien secara cepat dan tepat, maka pasien cenderung merasa dihargai dan diperhatikan. Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari et al., (2022) juga menunjukkan bahwa kualitas komunikasi terapeutik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama pada aspek kejelasan informasi, sikap ramah, serta keterlibatan pasien dan keluarga dalam proses perawatan. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat meningkatkan risiko ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Pasien yang merasa tidak memperoleh penjelasan yang memadai, tidak dilibatkan dalam pengambilan keputusan, atau mengalami respons yang lambat dari tenaga kesehatan cenderung memberikan penilaian kepuasan yang lebih rendah (Rahmawati & Nugroho, 2020).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Grha Permata Ibu tahun 2026, dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden didominasi oleh pasien berusia lebih dari 30 tahun (78,3%), berjenis kelamin perempuan (71%), bekerja sebagai karyawan swasta (49,3%), serta memiliki tingkat pendidikan menengah (47,8%). Penilaian terhadap komunikasi terapeutik perawat menunjukkan sebagian besar berada pada kategori baik dengan persentase 87%. Sementara itu, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan mayoritas berada pada kategori puas sebesar 79,7%.

Hasil analisis statistik menggunakan uji korelasi Rank Spearman menunjukkan nilai signifikansi $p = 0,108$ dengan koefisien korelasi $r = -0,195$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa

tidak terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Grha Permata Ibu.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu keperawatan, khususnya terkait pentingnya komunikasi terapeutik dalam meningkatkan kualitas asuhan keperawatan yang berfokus pada pasien. Perawat diharapkan dapat terus meningkatkan keterampilan komunikasi terapeutik melalui sikap empatik, kemampuan mendengarkan secara aktif, serta pemberian informasi yang jelas kepada pasien dan keluarga.

Bagi manajemen rumah sakit, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan melalui pelatihan komunikasi efektif bagi tenaga kesehatan. Selain itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, seperti beban kerja perawat, lingkungan perawatan, maupun faktor organisasi pelayanan kesehatan.

DAFTAR REFERENSI

- Badrin, N. N., Rachmawaty, R., & Kadar, K. (2019). Instrumen kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan: Literature review. *Jurnal Endurance*, 4(1), 87-95. <https://doi.org/10.22216/jen.v4i1.3674>
- Damaiyanti, F. (2010). *Komunikasi terapeutik dalam praktik keperawatan*. Salemba Medika.
- 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>
- Hidayat, A. A., Musrifatul, U., & Dhiana, S. K. (2022). *Komunikasi terapeutik dalam praktik keperawatan*. Salemba Medika.
- Indonesia, K. K. R. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia 2021*. Kementerian Kesehatan RI.
- Laschinger, H. K. S., Hall, L. M., Pedersen, C., & Almost, J. (2005). A psychometric analysis of the Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire (PSNCQQ). *Journal of Nursing Care Quality*, 20(3), 220-230. <https://doi.org/10.1097/00001786-200507000-00006>
- Nurhayati, C., Martyastuti, N. E., & Suryani, L. (2023). *Buku ajar komunikasi terapeutik keperawatan*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Nurwahyuni, F. S., Sutresna, I., & Dolifah, D. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 7(1), 223-228. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v7i1.176>
- Pohan, I. S. (2006). *Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. ECG.
- Putri, A. R., Handayani, S., & Lestari, D. (2023). Keterlibatan keluarga terhadap kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 26(1), 55-63. <https://doi.org/10.65175/kewinus.v1i2.13>

- Rahman, F., & Lestari, T. (2021). Edukasi pra tindakan dan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan Klinis*, 26(1), 98-105.
- Rahmawati, I., & Nugroho, H. (2020). Kualitas komunikasi perawat dan tingkat kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 8(3), 210-218.
- Ramadia, A., Rahmaniza, & Maulidi, A. (2022a). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap. *Jurnal Keperawatan (JKJ): Persatuan Perawat Nasional Indonesia*, 10(2), 393-402. <https://doi.org/10.26714/jkj.10.2.2022.393-402>
- Ramadia, A., Rahmaniza, & Maulidi, A. (2022b). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap. *Jurnal Keperawatan (JKJ): Persatuan Perawat Nasional Indonesia*, 10(2), 393-402. <https://doi.org/10.26714/jkj.10.2.2022.393-402>
- Sari, N., Prasetyo, A., & Wulandari, E. (2022). Komunikasi terapeutik perawat sebagai determinan kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, 10(1), 33-41. <https://doi.org/10.26714/jkj.10.2.2022.393-402>
- Septiana, R. (2024). *Analisis interaksi perawat dan pasien: Pendekatan komunikasi terapeutik*. Penerbit Buku Kesehatan.
- Tanjung, I. M., Nadapdap, T., & Muhammad, I. (2023). Evaluasi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RS Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(4), 121-134. <https://doi.org/10.55606/detector.v1i4.2531>
- Utami, S. R., & Prabowo, A. (2023). Edukasi pulang dan kepuasan pasien pasca rawat inap. *Jurnal Keperawatan Holistik*, 11(1), 40-48.
- Utami, S. R., Prasetyo, A., & Yuliana, D. (2022). Komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 25(3), 210-218.
- Widiyanto, B., Umar, E., Siagian, I. O., & Susanti, A. (2024). *Buku ajar komunikasi terapeutik keperawatan*. PT Nuansa Fajar Cemerlang.
- Winoto, P. S. (2021). *Standar prosedur operasional komunikasi dalam tindakan keperawatan*. Airlangga University Press.