

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANGAN MAWAR RUMAH SAKIT ELIM RANTEPAO TAHUN 2024

Valentina Saalino¹, Agustina Palamba², Mery Paerunan Markus³
Institut Toraja Raya Indonesia^{1, 2, 3}

Valentsaalino@gmail.com, merrypaerunan94345@gmail.com

Abstrak

Komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien rawat inap memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Namun, masih banyak perawat yang tidak memahami bagaimana berkomunikasi dengan pasien secara efektif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Mawar Rumah Sakit Elim Rantepao tahun 2024.

Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di ruangan mawar Rumah Sakit Elim Rantepao sebanyak 38 orang. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan lembar kuesioner yang diberikan kepada 34 pasien rawat inap di Ruang Mawar Rumah Sakit Elim Rantepao tahun 2024. Pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 25 dengan analisa uji *chi-square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang mendapat komunikasi terapeutik dengan kriteria baik dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sebesar 86,4%, sebaliknya 66,7% pasien yang mendapat komunikasi terapeutik dengan kriteria kurang baik merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. Pasien yang merasa puas memiliki komunikasi terapeutik yang lebih baik dengan perawat.

Kesimpulan pada penelitian ini, berdasarkan analisa *chi-square* didapatkan hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap ruang mawar Rumah Sakit Elim Rantepao Tahun 2024 dengan hasil analisis statistik yang menunjukkan *p-value* = 0,005 (*p*<0,05) sehingga *H_a* diterima.

Kata Kunci : Komunikasi terapeutik, Kepuasan pasien

Abstract

Therapeutic communication between nurses and inpatients plays a crucial role in improving patient satisfaction. However, many nurses still do not understand how to communicate effectively with patients. The aim of this study is to determine the relationship between nurses' therapeutic communication and inpatient satisfaction in the Mawar Room of Elim Rantepao Hospital in 2024.

The research design used is descriptive-analytic with a cross-sectional approach. The population in this study consisted of 38 inpatients in the Mawar room of Elim Rantepao Hospital. This study used a survey method with questionnaires given to 34 inpatients in the Mawar Room of Elim Rantepao Hospital in 2024. The study used SPSS version 25 with chi-square test analysis.

The results showed that the majority of patients who received therapeutic communication with good criteria and felt satisfied with the services provided was 86.4%, while 66.7% of patients who received therapeutic communication with poor criteria felt dissatisfied with the services provided. There is a significant relationship between nurses' therapeutic communication and inpatient satisfaction. Satisfied patients have better therapeutic communication with nurses.

The conclusion of this study, based on chi-square analysis, found a significant relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction in the Mawar inpatient room of Elim Rantepao Hospital in 2024, with statistical analysis results showing a p -value = 0.005 ($p < 0.05$), thus H_a is accepted..

Keywords: Therapeutic communication; Patient satisfaction

**Correspondent Author :*

Email : valentsaalino@gmail.com

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia Sehat merupakan salah satu sasaran transformasi sosial untuk Indonesia Emas 2045, sebagai bagian dari tenaga kesehatan di Rumah Sakit kepuasan pasien adalah elemen kunci dalam upaya mencapai misi Indonesia Emas dalam sektor kesehatan (Hartanti, 2024). Data *World Health Organization* (WHO) tahun 2023 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Hasil survey indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik Kesehatan (2023) didapatkan hasil tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit di Indonesia sebesar 82,7% masih dibawah target 90%. Pada tahun 2020 angka kepuasan pasien di Indonesia mengalami penurunan sebesar 42,8% (Nur & Simanjourang 2020).

Komunikasi terapeutik menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dalam membantu penyembuhan atau pemulihan pasien (Simanullang & Marbun, 2023). Rumah Sakit Elim Rantepao merupakan salah satu Rumah Sakit swasta tipe C yang berada di bawah naungan Yayasan Gereja Toraja, berlokasi di jalan Ahmad Yani nomor 68 di kota Rantepao, Kabupaten Toraja Utara. Penelitian yang dilakukan oleh Arnadya (2022) mengenai tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kinerja perawat selama masa pandemi *Covid-19* di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao dinilai berdasarkan lima dimensi kepuasan, yaitu *Tangibility* (bukti fisik), dimensi *Reliability* (handal), dimensi *Responsiveness* (tanggap), dimensi *Assurance* (jaminan) dan dimensi *Empaty* (perhatian), dengan persentase tertinggi sebesar 72,2%. Dari penelitian yang dilakukan terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

Adapun hasil observasi awal yang dilakukan peneliti pada bulan April 2024 di Rumah Sakit Elim Rantepao berupa wawancara dan pengambilan data yang telah dilakukan di jumlah keseluruhan perawat sebanyak 174 orang dan jumlah perawat yang bertugas di rawat inap ruangan Mawar Rumah Sakit Elim Rantepao sebanyak 17 orang, sementara data terakhir pasien yang masuk di ruangan mawar sebanyak 129, hasil wawancara mengenai kepuasan pasien yang dilakukan terhadap beberapa pasien adalah pasien cukup mendapatkan pelayanan yang baik dan dapat berkomunikasi dengan baik sehingga pasien merasa nyaman ketika berkomunikasi dengan perawat namun dikarenakan jumlah pasien yang cukup banyak terkadang pasien mendapatkan penanganan yang cukup lama.

Kepuasan pasien melalui komunikasi terapeutik memiliki hubungan yang signifikan. Meskipun terdapat beberapa tinjauan fenomena yang telah terjadi, hal tersebut tidak mengurangi urgensi perlunya diadakan penelitian lanjutan mengenai komunikasi terapeutik terhadap tingkat kepuasan pasien, sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruangan mawar Rumah Sakit Elim Rantepao tahun 2024.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Elim Rantepao tahun 2024.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel bebas (komunikasi terapeutik perawat) dan variabel terikat (kepuasan pasien). Rancangan ini untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap di ruangan

mawar Rumah Sakit Elim Rantepao tahun 2024. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif non experimental dengan menggunakan rancangan penelitian deskriptif analitik menggunakan metode pendekatan *cross sectional*. Metode pendekatan *cross sectional* adalah semua pengukuran variabel dependen dan independen yang akan diteliti dilakukan pada satu waktu (Setyowati, 2023). Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probabilitas sampling* dengan menggunakan rumus slovin sehingga jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 34 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner data demografi, kuesioner komunikasi terapeutik perawat, kuesioner kepuasan pasien serta data dianalisis dengan menggunakan analisa univariat dan analisa bivariat menggunakan uji *chi-square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1) Data Demografis

Berikut hasil penelitian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruangan mawar rumah sakit elim rantepao tahun 2024 berdasarkan distribusi frekuensi responden.

a) Jenis Kelamin

Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin Pasien rawat inap Ruang Mawar Rumah Sakit Elim Rantepao Toraja Utara Tahun 2024

Jenis Kelamin Responden	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Laki-laki	16	47,1
Perempuan	18	52,9
Total	34	100,0

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas didapatkan bahwa mayoritas Jenis Kelamin responden yaitu perempuan sebanyak 18 responden (52,9%).

b) Usia

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Pasien rawat inap Ruang Mawar Rumah Sakit Elim Rantepao Toraja Utara Tahun 2024

Usia	Frekuensi (n)	Presentase (%)
<25 tahun	10	29.4
26-35 tahun	10	29.4
36-45 Tahun	6	17.6
46-55 Tahun	3	8.8
55-65 Tahun	1	2.9
>65 tahun	4	11.8
Total	34	100

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel diatas diperoleh informasi bahwa pada usia, responden dengan usia <25 tahun sebanyak 10 orang (29.4%), usia 26-35 tahun sebanyak 10 orang (29.4%), usia 36-45 tahun sebanyak 6 orang (17.6%), usia 46-55 tahun sebanyak 3 orang (8.8%), usia 56-65 tahun sebanyak 1 orang (2.9%), dan usia >65 tahun sebanyak 4 orang (11.8%).

c) Pendidikan

Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pendidikan terakhir Pasien rawat inap Ruang Mawar Rumah Sakit Elim Rantepao Toraja Utara Tahun 2024

Pendidikan Responden	Frekuensi (n)	Presentase (%)
SD	7	20,6
SMP	9	26,5
SMA	15	44,1
SMK	3	8,8
Total	34	100

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 5.3 diatas, mengenai distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan terakhir responden didapatkan hasil Sebanyak 7 orang (20.6%) pendidikan terakhir sekolah dasar/SD, pendidikan SMP sebanyak 9 orang (26.5%), pendidikan SMA sebanyak 15 orang (44.1%) dan pendidikan SMK sebanyak 3 orang (8.8%).

2) Analisa Univariat

a) Komunikasi Terapeutik Perawat

Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang rawat inap Ruangan Mawar Rumah Sakit Elim Rantepao Toraja Utara Tahun 2024

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Baik	22	64,7
Kurang Baik	12	35,3
Total	34	100,0

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel diatas didapatkan hasil responden yang menerima komunikasi terapeutik perawat dengan baik sebanyak 22 orang (64.7%) dan yang menerima kurang baik sebanyak 12 orang (35.3%).

b) Kepuasan Pasien

Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Kepuasan Pasien di Ruang rawat inap Ruangan Mawar Rumah Sakit Elim Rantepao Toraja Utara Tahun 2024

Kepuasan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Puas	23	67,6
Tidak Puas	11	32,4
Total	34	100,0

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 5.5 diatas didapatkan bahwa, pasien yang merasa puas sebanyak 23 orang (67.6%) dan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 11 orang (32.4%).

3) Analisa Bivariat

Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap Ruangan Mawar di Rumah Sakit Elim Rantepao tahun 2024

Komunikasi Terapeutik Perawat	Kepuasan Pasien						P Value
	Puas				Tidak Puas		
	Total		Total		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	19	86,4	3	25	22	64,8	0,005
Kurang Baik	4	18,1	8	66,7	12	35,2	
Total	22	86,4	12	13,6	34	100	

Sumber : Data Primer 2024

Odd Ratio : 12.667

Berdasarkan tabel diatas didapatkan sebanyak 22 responden yang menerima komunikasi terapeutik yang baik dari perawat dengan rincian 19 orang (86,4%) merasa puas dan 3 orang (13,6%) merasa tidak puas. Responden yang menyatakan bahwa komunikasi terapeutik perawat kurang baik sebanyak 12 orang dengan rincian 4 orang (33,3%) dan responden yang merasa tidak puas sebanyak 8 orang (66,7%).

Selain itu didapatkan nilai p-value sebesar 0.005 nilai tersebut < 0.05 sehingga H_a diterima. Nilai odd ratio (OR) sebesar 12,667 (> 1) mengindikasikan bahwa variabel komunikasi terapeutik merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Artinya, pasien yang mendapat komunikasi terapeutik yang baik dari perawat memiliki peluang 12,667 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien yang mendapat komunikasi terapeutik yang kurang baik.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terhadap 34 responden, responden yang menyatakan komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat baik sebanyak 19 orang (86,4%), sedangkan 3 orang (13,6%) yang menerima komunikasi terapeutik perawat merasa kurang baik. Mayoritas responden menyatakan komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat baik. Hal ini disebabkan karena pasien yang selalu merasa nyaman saat berkomunikasi mengenai keluhan yang dirasakan kepada perawat dan perawat menunjukkan rasa simpati kepada pasien, perawat juga selalu menanyakan keadaan terbaru pasien, serta mengingatkan pasien untuk melakukan pemeriksaan lanjutan.

Dalam penelitian ini pula didapatkan 12 responden (35,2%) yang menerima komunikasi terapeutik dengan rincian 4 orang (33,3%) merasa puas, dan 8 orang (66,7%) lainnya merasa tidak puas ketika menerima komunikasi yang kurang baik dari perawat. Pasien yang merasa tidak puas dengan komunikasi terapeutik tersebut disebabkan karena perawat yang tidak langsung menindak lanjuti keluhan yang diajukan pasien/kurang tanggap, perawat yang tidak berpamitan setelah melakukan tindakan seperti setelah mengganti cairan infus, perawat terlihat kurang ramah dengan pasien karena menggunakan masker medis sehingga ekspresi yang ditunjukan kepada pasien tidak terlihat, serta perawat yang jarang menanyakan terlebih dahulu keluhan pasien.

Secara keseluruhan dari total 34 responden, 22 responden (64,8%) merasa puas dengan komunikasi yang diberikan oleh perawat dan 12% responden (35,2%) merasa tidak puas. Menurut asumsi peneliti sendiri banyaknya pasien yang puas dengan komunikasi terapeutik yang diberikan perawat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Berdasarkan hasil kuesioner didapatkan pasien merasa puas dengan fasilitas yang memadai, penampilan fisik petugas yang menarik, kondisi ruangan yang cukup bersih, peralatan medis yang sesuai dengan standar, prosedur penerimaan pasien tidak berbelit-belit, informasi yang diberikan kepada pasien sudah akurat, tindakan yang dilakukan oleh perawat sudah tepat waktu (sesuai yang dijadwalkan). Sedangkan mayoritas pasien merasa tidak puas karena perawat kurang tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien, kemampuan/kompetensi perawat yang memeriksa pasien belum sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan ini juga dipengaruhi oleh harapan pasien terhadap pelayanan yang terlalu tinggi, sehingga meskipun perawat sudah melakukan dengan baik namun pasien tetap merasa tidak puas.

Selain itu didapatkan nilai *p-value* sebesar 0.005 nilai tersebut < 0.05 sehingga H_a diterima. dengan demikian, hasil analisis bivariat yang telah dilakukan mengindikasikan bahwa semakin baik komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Pasien yang menerima komunikasi baik dari perawat lebih cenderung merasa puas dibandingkan dengan mereka yang menerima komunikasi kurang baik. Hubungan ini terbukti signifikan secara statistik dengan nilai *P* yang sangat rendah dan Odds Ratio yang tinggi.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat dengan tingkat kepuasan pasien dimana mayoritas responden yang mendapat komunikasi terapeutik dengan kriteria baik dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 19 pasien (86,4%). Responden yang mendapat komunikasi terapeutik dengan kriteria kurang baik sebanyak 8 orang (66,7%) merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan ditandai dengan hasil analisis statistik yang menunjukkan *p-value* = 0,005 ($p < 0,05$).

DAFTAR PUSTAKA

- Feirenz, A. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat inap terhadap Kinerja Perawat Selama Masa Pandemi COVID-19 di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao (Doctoral dissertation).
- Nur'aeni, R., & Simanjorang, A. (2020). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit izza karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097–1111. doi: <https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1152>
- Simanullang, M. S. D., Ginting, A. A. Y., & Marbun, G. G. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 3(1), 167-184.
- Sri Hartanti, S. H. I. T. (2024). *Program Percepatan Penurunan Stunting Dan Implikasinya Terhadap Kualitas Rumah Tangga Di Kabupaten Kepulauan Meranti* (Doctoral dissertation, UIN Suska Riau).