

Skripsi

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD NYI
AGENG SERANG**

Disusun Guna Memenuhi Sebagian Syarat dalam Mencapai Gelar Sarjana
di Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan
Universitas Alma Ata



**Universitas
Alma Ata**
The Globe Inspiring University

Oleh:

Tasyah Ayu Wandira

190101309

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ALMA ATA
YOGYAKARTA
2025**

HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD NYI AGENG SERANG

Tasyah Ayu Wandira¹, Mulyanti², Winda Rofiyati²

Tasyahayuw@gmail.com

INTISARI

Latar Belakang: Pelayanan di rumah sakit dapat terus dikembangkan dengan meningkatkan kinerja karyawan. Rumah sakit memiliki peranan penting dalam mengupayakan percepatan peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Keberhasilan yang didapatkan dari rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sangat berhubungan dengan kepuasan pasien, sehingga kebutuhan pasien dapat terpenuhi.

Tujuan: Untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Nyi Ageng Serang.

Metode Penelitian: Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Rancangan penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel pada penelitian ini yaitu 69 pasien sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Instrumen yang digunakan yaitu kuesioner komunikasi terapeutik perawat dan kuesioner kepuasan pasien. Uji statistik yang digunakan yaitu *spearman rank*.

Hasil: Hasil uji statistik menggunakan *Kendal's Tau p-value* yaitu sebesar 0,009 yang berarti terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien.

Simpulan: Ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di RSUD Nyi Ageng Serang.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Komunikasi Terapeutik, Perawat, Rawat Inap

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Alma Ata

² Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Alma Ata

**THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSES THERAPEUTIC
COMMUNICATION AND PATIENT SATISFACTION IN THE INPATIENT
AREAS OF NYI AGENG SERANG HOSPITAL**

Tasyah Ayu Wandira¹, Mulyanti², Winda Rofiyati²

Tasyahayuw@gmail.com

ABSTRACT

Background: Hospital services can continue to be developed by improving employee performance. Hospitals have an important role in accelerating the improvement of public health status. The success obtained by hospitals in improving the quality of health services is closely related to patient satisfaction, so that patient needs can be met.

Objective: To determine the relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction in the inpatient room at Nyi Ageng Serang Regional Hospital.

Research Methods: This type of research is quantitative. The research design used was cross sectional. The sampling technique uses purposive sampling technique. The number of samples in this study was 69 patients in accordance with the inclusion and exclusion criteria. The instruments used were the nurses' therapeutic communication questionnaire and the patient satisfaction questionnaire. The statistical test used is spearman rank.

Result: The results of the statistical test using Kendal's Tau p-value were 0.009, which means that there is a relationship between therapeutic communication and patient satisfaction

Conclusion: There is a relationship between therapeutic communication and patient satisfaction in RSUD Nyi Ageng Serang.

Keywords: Patient Satisfaction, Therapeutic Communication, Nurses, Inpatient

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Alma Ata

² Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Alma Ata

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sebuah institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan berbagai jenis pelayanan. Keberhasilan pelayanan di rumah sakit dapat disebabkan karena faktor pelayanan. Pelayanan di rumah sakit dapat terus dikembangkan meningkatkan kinerja karyawan. Rumah sakit memiliki peranan penting dalam mengupayakan percepatan peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit dapat dikatakan berhasil, bukan hanya karena fasilitas yang lengkap, namun juga sikap dan layanan sumber daya manusia (SDM) yang menjadi elemen berpengaruh dalam pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan oleh pasien (1).

Keberhasilan yang didapatkan dari rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sangat berhubungan dengan kepuasan pasien, sehingga kebutuhan pasien dapat terpenuhi (2). Hal tersebut sejalan dengan penelitian Mongi, hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Komunikasi perawat yang baik akan mengakibatkan dampak yang baik pada pelayanan kesehatan di rumah sakit karena pasien merasa puas dengan pelayanannya (3), Setiap pasien mengharapkan pelayanan kesehatan yang maksimal, cepat, tanggap dan nyaman. Pelayanan yang paling utama yaitu komunikasi secara efektif kepada

pasien dan dapat menanggapi keluhan pasien secara professional. Hal ini adalah salah satu tugas dari seorang perawat, yang mana perawat sebagai ujung tombak pada pelayanan kesehatan kepada pasien dan keluarga pasien di rumah sakit, karena perawat lebih banyak dan sering bertemu, berinteraksi dengan pasien (4).

Kepuasan pasien adalah tergantung dengan tingkat akibat dari kinerja pada pelayanan kesehatan. Pelayanan adalah yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dengan jasa yang akan diberikan. Dikatakan pelayanan yang baik yaitu dapat memberikan apa yang diinginkan dan memberikan sangat memuaskan, sehingga pasien merasa puas (8).

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kesesuaian antara kenyataan dan harapan, tingkat pelayanan rumah sakit, dan komunikasi terapeutik yang baik. Perawat sangatlah penting menggunakan komunikasi terapeutik dalam pelaksanaan keperawatan, sehingga dapat mengetahui yang dibutuhkan oleh pasien (7).

Pengertian komunikasi menurut para ahli yaitu menurut James AF Ston komunikasi adalah proses seseorang untuk memberikan atau memberikan informasi dengan menyampaikan kepada orang lain. Komunikasi merupakan salah satu bagian yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Prinsip komunikasi yaitu sebagai proses untuk mencapai suatu keinginan dan keinginan tersebut didapatkan dengan lancar dan mudah (5). Komunikasi keperawatan yaitu faktor pendukung pelayanan keperawatan secara professional yang biasa digunakan dalam peran dan fungsi nya. Salah satu

kompetensi yang harus dimiliki oleh perawat yaitu kemampuan dalam berkomunikasi (6). Komunikasi terapeutik adalah jenis komunikasi yang dilakukan secara sadar bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pada pasien, dalam artinya yaitu untuk meningkatkan kualitas pada pasien. Dalam komunikasi yang baik dapat membantu proses penyembuhan pada pasien dan juga dapat menjalin hubungan baik pada pasien, meningkatkan percaya diri dan juga dapat meningkatkan kepuasan pada pasien itu sendiri (7).

Ada empat tahap komunikasi terapeutik yang harus dilakukan dan dipahami oleh perawat yaitu fase pra interaksi, fase interaksi, fase kerja dan yang terakhir fase terminasi. Dalam fase pra interaksi yaitu sangat penting karena kesiapan sebelum bertemu dengan pasien. Sebelum berinteraksi dengan pasien perawat mengevaluasi diri sendiri supaya maksimal pada saat bertemu dengan pasien. Hasil dari penelitian dari Kristyaningsih penerapan komunikasi terapeutik perawat di ruang inap, yaitu jumlah perawat yang melakukan penerapan komunikasi terapeutik 55 orang kategori baik ada 3 perawat, yang cukup ada 50 perawat, dan kategori yang kurang ada 2. Komunikasi terapeutik sangat penting untuk memotivasi pasien yang mempunyai riwayat penyakit pada hipertensi yang dimana melakukan pengobatan secara rutin di pelayanan kesehatan (7). Dari hasil penelitian yang terdapat dari jurnal Rafli M, Simamora et al., 2022 terdapat tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit Bunda Margonda Depok dengan nilai p. Value 0,000.

Berdasarkan studi pendahuluan di Rumah sakit umum daerah Nyi Ageng Serang melalui observasi didapatkan data pada bulan Januari 2024 terdapat pasien berjumlah 140 orang, dan pasien terbanyak ada diruang atau bangsal Arjuna dan Yudistira. Dari hasil wawancara keluarga pasien dan pasien merasakan kurangnya kepuasan terhadap perawat dengan komunikasi terapeutik. Maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Nyi Ageng Serang”

B. Rumusan Masalah

Bagaimana hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Nyi Ageng Serang?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Nyi Ageng Serang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik pasien berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan di ruang rawat inap RSUD Nyi Ageng Serang.
- b. Mengetahui gambaran komunikasi terapeutik perawat dengan pasien di ruang rawat inap RSUD Nyi Ageng Serang.

- c. Mengetahui kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Nyi Ageng Serang
- d. Mengetahui hubungan keeratan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Nyi Ageng Serang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis pada penelitian ini adalah dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang kesehatan yakni keperawatan bidang manajemen.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Profesi Keperawatan

Penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai literatur/rujukan terutama dibidang ilmu manajemen keperawatan.

b. Bagi rumah sakit

Penelitian ini digunakan sebagai informasi terutama diprofesi perawat dalam bidang ilmu manajemen keperawatan di Rumah sakit.

c. Bagi Universitas Alma Ata

Penelitian ini bisa digunakan untuk referensi yang relevan dan kepustakaan dalam pengembangan ilmu di Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas Alma Ata selanjutnya dalam bidang manajemen keperawatan.

d. Bagi Peneliti

Sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang telah didapat selama masa perkuliahan di bidang Manajemen Keperawatan dalam bentuk penelitian ilmiah mengenai hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Nyi Ageng Serang.

e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan memberikan ilmu pengetahuan dalam manajemen keperawatan untuk rujukan atau literatur bagi peneliti yang lain untuk meneliti dengan tema yang sama.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Penelitian	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Ni Made Kristina Meikaiyanti, Ni Made Ari Sukmadari, Si Putu Agung Ayu Pertiwi Dewi (2020)	Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dibadan Rumah Sakit Umum Daearah Kabupaten Tabanan	Penelitian menggunakan rancangan deskriptif, dengan metode cross sectional. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling dengan total 67 responden.	Responden dalam penelitian ini rata rata berada pada usia 38,3 tahun dengan usia minumun 17 tahun dan usia maksimum 78 tahun. Sebagian responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 44 responden. Responden menyatakan komunikasi terapeutik perawat baik dan pasien merasa puas (83,3%). Didapatkan nilai <i>p value</i> 0,001 dengan tingkat kepercayaan 95%.	1. Jenis penelitian sebelumnya menggunakan kuantitatif 2. penelitian sebelumnya yaitu dengan menggunakan komunikasi terapeutik	1. Penelitian sebelumnya yaitu dengan responden umum, sedangkan penelitian sekarang dengan responden pasien yang di ruang rawat inap 2. peneletian sebelumnya dilakukan di Rumah sakit Dearah Kabupaten Tabanan, sedangkan penelitian sekarang dirumah sakit Nyi Ageng Serang Kabupaten Kulon Progo.

Penelitian	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Almi Saprianingsih (2020)	Hubungan penerapan komunikasi teraeutik perawat dengan kepuasan pasien diruang rawat inap VIP	Menggunakan metode Kuatitatif. Dengan jenis penelitian analitik <i>crosssectional</i> . Teknik pengambilan data dengan menggunakan jenis <i>simple random sampling</i> .	Hasil Penelitian didapatkan perawat sudah melakukan komunikasi terapeutik sebanyak 18 orang (56,25%), dan sebagiam besar responden menyatakan puas sebanyak 20 orang (62,5). Uji <i>Chi Square</i> menunjukan nilai <i>p-value</i> $0,001 < 0,05$.	1. Jenis penelitian sebelumnya dengan pelitian sekarang sama menggunakan jenis komunikasi terapeutik dan kepuasan pasin. 2. Jenis penelitian sebelumnya dan sekarang sama sama menggunakan jenis penelitian kuantitatif.	Penelitian sebelumnya dilakukan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan BUN Kalimantan Tengah Sedangkan, penelitian sekarang dilakukan di RSUD Nyi Ageng Serang Kulon Progo.

DAFTAR PUSTAKA

1. Fadhilatul Hasnah, Dian Paramitha Asyari. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit : Systematic Review. JUKEJ J Kesehat Jompa. 2022;1(1):89–97.
2. Saprianingsih A. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap VIP. Sekol Tinggi Ilmu Kesehat Borneo Cendekia Med. 2020;
3. Mongi TO. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang. J Ilm Kesehat Diagnosis. 2020;15(3).
4. Djala FL. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruangan Interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso. J Islam Med. 2021;5(1):41–7.
5. Kristyaningsih P, Sulistiawan A, Susilowati P. Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Rumah Sakit X Kota Kediri. Adi Husada Nurs J. 2018;4(2):47–50.
6. Pertiwi MR, Annalia W, Raziansyah, Lucia F, Annisa F, Yohana S, et al. Komunikasi terapeutik dalam kesehatan. 2022. 224 p.
7. Patty MF, Sari DK, Pradikutama Y. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Stres Pasien Di Ruang Neurologi Rumah Sakit Umum Daerah Dr M.Haulussy Ambon. J Komun. 2015;9(2):171–85.
8. Aniharyati. Komunikasi terapeutik sebagai sarana efektif bagi terlaksananya tindakan keperawatan yang optimal. Kesehat Prima. 2017;5(2):749–55.
9. Oknita. Komunikasi Terapeutik Dalam Prespektif Alquran. Dakwah, Liwaul Dakwah, J Kaji Vol Masy Islam Ter Unsur-unsur Komun. 2022;12(2):19–34.
10. Deniati K, et.al. Komunikasi Terapeutik dalam Layanan Keperawatan. Pekalongan: NEM; 2022.
11. Ariani TA. Komunikasi Keperawatan. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang; 2018.
12. Richar D, Sembring LN, Sudarman. Literatur review: Penerapan Komunikasi Terapeutik Pada Perawat. MIZANIA J Ekon Dan Akunt. 2022;2(1):127–46.
13. Mukhrisah D. Komunikasi Terapeutik Dalam Praktik Keperawatan. Bandung: Rafika Aditama; 2008.
14. Imbalo S. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC; 2007.
15. Akmaliah G. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Baros Kota Sukabumi. JurnalStikesmi.ac.id [Internet]. 2018;1(1):1–12. Available from: https://jurnal.stikesmi.ac.id/file.php?file=preview_dosen&id=568&cd=0b2173ff6ad6a6fb09c95f6d50001df6&name=Johan Budhiana - Kepuasan Pasien.pdf
16. Jahirin, Nurjanah R. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit. Heal J. 2017;V(2):17–24.

17. Nursallam. Manajemen Keperawatan Aplikasi dan Praktek Keperawatan Professional. Jakarta: Salemba Medika; 2014.
18. Nursallam. Metode Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis. 5th ed. Jakarta: Salemba Medika; 2020.
19. Nursalam. Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis. 5th ed. Jakarta: Salemba Medika; 2020.
20. Sugiyono. Metode Penelitian Kesehatan. 1st ed. Bandung: Penerbit Alfabeta; 2020.
21. Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2018.
22. Prastiawati Cut Eka SYRM. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Kanker Ruang Rawat Inap RSs. Dharmais Jakarta. J Soc Sci Res. 2023;Volume 3 N:3974–87.
23. Mubarak A. Buku Ajar Kebutuhan Manusia: Teori & Aplikasi Dalam Praktik. Jakarta: EGC; 2010.
24. Waruwu KN, Silaen H. Hubungan Komunikasi Teraupetik dengan Kepuasan Pasien yang Menjalani Kemoterapi. J Penelit Perawat Prof. 2023;5(2):481–90.
25. Sari LT, Suminar E, Kebidanan P, Patria S, Blitar H, Keperawatan P, et al. The Relationship of Therapeutic Communications In Providing Medicines And The Level of Patient Satisfaction. J IJPN. 2020;1(2):54–62.
26. Transyah CH, Toni J. Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. J Endur. 2018;3(1):88.
27. Dora MS, Ayuni DQ, Asmalinda Y. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. J Kesehat. 2019;10(2):101.
28. Shilvira A, Devi Fitriani A, Satria B. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. J Ilmu Psikol dan Kesehat. 2023;1(3):205–14.
29. Erfiana E, Enopadria, Chandra, Sutriadi. Hubungan Komunikasi Terapeutik Petugas dengan Kepuasan Pasien selama Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kuamang Jaya Kabupaten Bungo. 2024;04(1):23–7.