

# HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN

His Julfitry Putri Hasjum<sup>1</sup>, Yasir Haskas<sup>2</sup>, Fitri A Sabil<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> STIKES Nani Hasanuddin Makassar, Jl. P. Kemerdekaan VIII No.24 Kota Makassar, Indonesia, 90245  
\*e-mail penulis-korespondensi: (hisjulfitry999@gmail.com/081245061353)

(Received: 21-10-2023; Reviewed: 28-10-2023; Accepted:07-12-2023)

## ABSTRACT

Nursing services are an important part of health services in hospitals because they can improve the quality of services in hospitals and can provide satisfaction to patients. Communication is very important because it is a means for coordination and cooperation in achieving goals. Communication that often occurs in hospitals is sometimes still less effective and less therapeutic, so there are often misunderstandings between nurses and patients and patients' families, this is usually because patients and families are multicultural and have different backgrounds. The research objective is the relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction at Dr. Tadjuddin Chalid Hospital Makassar. This research used descriptive analytic research method with cross sectional study design. Sampling used purposive sampling with a total sample of 84 patients. Collecting data using a questionnaire and analyzed using chi-square. The results of this study indicate that the respondents who said that the nurse's therapeutic communication was good were 70 respondents (83.3%), where there were 50 respondents (59.5%) who were satisfied and 20 respondents (23.8%) who were not satisfied. said that nurses' therapeutic communication was lacking in 14 respondents (16.7%), where there were 4 respondents (4.8%) who were satisfied and 10 respondents (11.9%) were not satisfied. The results of statistical tests with Chi-square obtained a  $p$  value of = 0.002. The conclusion in this study is that there is a relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction at Dr. Tadjuddin Chalid Hospital Makassar.

**Keywords:** Satisfaction; Therapeutic Communication

## ABSTRAK

Pelayanan keperawatan merupakan bagian penting pelayanan kesehatan di rumah sakit karena dapat meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit dan dapat memberikan kepuasan pada pasien. Komunikasi sangat penting karena sebagai sarana untuk koordinasi dan bekerjasama dalam mencapai tujuan. Komunikasi yang sering terjadi di rumah sakit kadang masih kurang efektif dan kurang terapeutik, sehingga sering terjadi kesalahpahaman antara perawat dengan pasien maupun keluarga pasien, hal ini biasanya disebabkan karena pasien dan keluarga yang multikultural dan memiliki latar belakang yang berbeda beda. Tujuan penelitian adalah hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian *deskriptif analitik* dengan rancangan *cross sectional study*. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 84 pasien. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dianalisa menggunakan *chi-square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat baik berjumlah 70 responden (83,3%), dimana terdapat 50 responden (59,5%) yang puas dan 20 responden (23,8%) yang kurang puas, sedangkan responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat kurang berjumlah 14 responden (16,7%), dimana terdapat 4 responden (4,8%) yang puas dan 10 responden (11,9%) yang kurang puas. Hasil uji statistik dengan *Chi-square* diperoleh nilai  $p=0,002$ . Kesimpulan dalam penelitian ini adalah ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

**Kata Kunci:** Kepuasan; Komunikasi Terapeutik

## Pendahuluan

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Djala, 2021). Kualitas suatu pelayanan kesehatan sudah tentu tergantung juga pada kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan karena perawat merupakan jumlah tenaga kesehatan yang paling banyak di pada pelayanan kesehatan, perawat juga merupakan tenaga kesehatan yang paling lama berinteraksi dengan pasien dan yang paling dekat dengan pasien karena itu kualitas pelayanan keperawatan merupakan suatu hal yang sangatlah penting untuk diperhatikan oleh pihak rumah sakit (Mariana, 2019).

Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan yang menjadi prioritas utama dalam pelayanan kesehatan, pasien menjadi puas saat mereka dilayani dengan sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal tersebut dirasakan oleh pasien khususnya untuk pasien rawat inap yang menghabiskan banyak waktu menginap di rumah sakit untuk proses penyembuhannya. Mereka puas jika kinerja dari petugas kesehatan dalam melayani pasien sama atau jauh lebih besar dari apa yang mereka harapkan (Sembiring & Munthe, 2019). Berdasarkan penelitian Sesrianty et al., (2019), menunjukkan kepuasan pasien di RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi yaitu pasien puas pada dimensi *reliability* 0,17, *assurance* 0,2 dan *empathy* 0,19, sedangkan didapatkan hasil negatif pada dimensi *tangibles* -0,24 dan *responsiveness* -0,17 yang menunjukkan responden tidak puas pada dimensi tersebut. Hasil analisis didapatkan pasien puas pada dimensi *reliability*, *assurance* dan *empathy*, sedangkan dimensi *tangible* dan *responsiveness* menunjukkan bahwa pasien tidak puas terhadap mutu pelayanan keperawatan.

Pelayanan harus dapat memberikan kepuasan pada pasien, tidak semata-mata hanya kesembuhan belaka. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Djala, 2021). Salah satu aspek kepuasan pasien yaitu hubungan pasien dengan petugas rumah sakit salah satunya adalah komunikasi antar perawat dan pasien (Wijayanti et al., 2019).

Perawat sebagai petugas yang selalu berhubungan dengan pasien harus memiliki banyak keterampilan, salah satunya adalah keterampilan interpersonal yaitu keterampilan dalam komunikasi dengan pasien. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan klien, mencegah terjadinya masalah ilegal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan serta meningkatkan citra profesi keperawatan dan citra rumah sakit (Transyah & Toni, 2018). Berdasarkan Sasmito et al., (2019), menunjukkan bahwa sebagian besar perawat yang memiliki penerapan teknik komunikasi terapeutik baik yaitu sebanyak 86,6%. Komunikasi sangat penting karena sebagai sarana untuk koordinasi dan bekerjasama dalam mencapai tujuan. Komunikasi yang sering terjadi di rumah sakit kadang masih kurang efektif dan kurang terapeutik, sehingga sering terjadi kesalahpahaman antara perawat dengan pasien maupun keluarga pasien, hal ini biasanya disebabkan karena pasien dan keluarga yang multikultural dan memiliki latar belakang yang berbeda beda (Hidayatullah et al., 2020).

Komunikasi merupakan kunci kesuksesan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dalam setiap tindakan keperawatan, perawat melakukan komunikasi yang sifatnya terapi. Kelemahan dalam berkomunikasi merupakan masalah serius baik bagi perawat maupun bagi klien (Achmad et al., 2019). Komunikasi terapeutik menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional bagi perawat yang direncanakan dan dilakukan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan pasien (Kusumo, 2017).

Hal ini senada dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Fitriani et al., (2021), yang mengemukakan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang pelayanan di Puskesmas Cikupa Kabupaten Tangerang. Dimana semakin baik komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat maka semakin puas dirasakan oleh pasien. Hal ini disebabkan oleh karena dengan adanya pelaksanaan komunikasi terapeutik yang baik maka pasien akan bersikap terbuka, bersikap rileks dan merasa nyaman pada saat menjelaskan keluhannya karena adanya kepercayaan kepada perawat. Adanya komunikasi yang baik maka akan menjalin hubungan kerjasama yang baik pula, kondisi ini dapat memudahkan tenaga kesehatan dalam memberikan pengobatan karena dapat diketahui keluhan yang dirasakan dan apa yang diharapkan oleh pasien tersebut.

Penelitian Aprianti et al., (2019), juga menjelaskan bahwa terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien RST Tk.II Kartika Husada. Semakin baik komunikasi terapeutik orientasi pasien baru yang diberikan maka pasien akan merasa puas. Pasien akan merasa puas apabila kinerja perawat yang diperolehnya sama atau melebihi yang diharapkan dan sebaliknya.

Berdasarkan data dari Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar, menunjukkan bahwa jumlah pasien rawat inap pada tahun 2019 sebanyak 7.488 pasien, menurun pada tahun 2020 sebanyak 3.555 pasien, namun meningkat kembali pada tahun 2021 sebanyak 3894 pasien. Untuk data 3 bulan terakhir yakni dari Agustus sampai Oktober 2021 sebanyak 1.510 pasien, dimana 568 pasien bulan Agustus, 428 pasien bulan September, dan 514 pasien bulan Oktober (Rekam Medik Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar). Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada saat pengambilan data awal didapatkan bahwa masih ada pasien yang

kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat, hal ini disebabkan karena dikarenakan perawat hanya kadang-kadang mengucapkan salam ketika masuk ke kamar perawatan pasien, tidak pernah memperkenalkan diri, tidak pernah menjelaskan peraturan yang berlaku di rumah sakit, dan juga perawat jarang memberikan penjelasan mengenai tindakan keperawatan yang akan dilakukan kepada pasien.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian yang ada mengemukakan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini telah banyak diangkat oleh peneliti sebelumnya, namun yang membedakan dalam penelitian ini adalah lokasi, waktu dan jumlah sampel yang cenderung lebih banyak. Dari uraian tersebut, maka peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian tentang Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

## Metode

Desain ini menggunakan metode penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional study* yaitu suatu penelitian yang mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*) (Notoatmodjo, 2018). Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar pada tanggal 26 Januari sampai 26 Februari 2022. Populasi adalah kumpulan atau agregat objek/unit analisis kemana generalisasi dirumuskan dan dari mana sampel diambil (Setiawan & Prasetyo, 2015). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang dirawat di Ruang Perawatan Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar sebanyak 514 pasien. Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Setiawan & Prasetyo, 2015). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di Ruang Perawatan Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Setiawan & Prasetyo, 2015).

1. Kriteria inklusi
  - a. Pasien yang dirawat di ruang perawatan interna.
  - b. Pasien yang sudah dirawat >3 hari.
  - c. Pasien yang berumur 17-65 tahun.
  - d. Pasien yang mampu berkomunikasi secara verbal.
2. Kriteria eskresi
  - a. Pasien yang mengalami penurunan kesadaran.
  - b. Pasien yang tidak kooperatif.
  - c. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden.

### Pengumpulan Data

1. Data primer adalah jenis data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utamanya seperti melalui wawancara, survei, eksperimen, dan sebagainya (Sugiyono, 2017). Pengumpulan data primer diperoleh langsung oleh peneliti dengan menggunakan lembar kuesioner berisi pernyataan tentang komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien.
2. Data sekunder adalah data yang sudah diolah terlebih sebelumnya bersifat kurang spesifik dan tidak punya kontrol dalam riset yang dibuat (Sugiyono, 2017). Pengumpulan data sekunder diperoleh dari rekam medik Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

### Pengolahan Data

1. *Editing* adalah hasil angket yang diperoleh atau dikumpulkan melalui kuesioner perlu disunting (*edit*) terlebih dahulu. Kalau ternyata masih ada data atau informasi yang tidak lengkap dan tidak mungkin dilakukan penelitian ulang, maka kuesioner tersebut dikeluarkan (*drop out*).
2. *Coding sheet* adalah instrumen berupa kolom untuk merekam data secara manual. Lembaran atau kartu kode berisi nomor responden, dan nomor-nomor pertanyaan.
3. *Data entry* yakni mengisi kolom atau kotak lembar atau kartu kode sesuai dengan jawaban masing-masing pertanyaan.
4. Tabulasi yakni membuat tabel-tabel data, sesuai dengan tujuan penelitian atau yang diinginkan oleh peneliti (Notoatmodjo, 2018).

### Analisa Data

1. Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Bentuk jenis analisis univariat tergantung dari jenis datanya. Pada umumnya dalam analisis ini menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari tiap variabel (Notoatmodjo, 2018). Analisis univariat untuk mengetahui distribusi dari karakteristik umum responden dan variabel penelitian.

2. Apabila telah dilakukan analisa univariat akan diketahui karakteristik atau distribusi setiap variabel, dan dapat dilanjutkan analisis bivariat (Notoatmodjo, 2018). Analisis bivariat yang dilakukan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien menggunakan uji *Chi-Square*.

## Hasil

### 1. Karakteristik Responden

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar (n=84)**

Karakteristik	n	%
Umur		
17-25 tahun	10	11,9
26-35 tahun	11	13,1
36-45 tahun	19	22,6
46-55 tahun	26	31,0
56-65 tahun	18	21,4
Jenis Kelamin		
Laki-laki	31	36,9
Perempuan	53	63,1
Pendidikan		
SD	24	28,6
SMP	13	15,5
SMA	28	33,3
DIII	8	9,5
S1	11	13,1
Pekerjaan		
IRT	25	29,8
PNS	16	19,0
Pegawai swasta	5	6,0
Wiraswasta	20	23,8
Petani	13	15,5
Buruh	5	6,0

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 84 responden didapatkan bahwa karakteristik umur responden didapatkan responden yang terbanyak berada pada rentan umur 46-55 tahun sebanyak 26 responden (31,0%) dan paling sedikit berada pada rentan umur 17-25 tahun sebanyak 10 responden (11,9%). Karakteristik jenis kelamin responden terbanyak yaitu perempuan sebanyak 53 responden (63,1%) dan laki-laki sebanyak 31 responden (36,9%). Karakteristik pendidikan responden terbanyak yaitu SMA sebanyak 28 responden (33,3%) dan paling sedikit berpendidikan DIII sebanyak 8 responden (9,5%). Karakteristik pekerjaan responden terbanyak yaitu IRT sebanyak 25 responden (29,8%) dan paling sedikit pegawai swasta dan buruh harian sebanyak 5 responden (6,0%).

### 2. Analisis Bivariat

**Tabel 2 Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar**

Komunikasi Terapeutik Perawat	Kepuasan Pasien				Total		$\rho$
	Puas		Kurang puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	50	59,5	20	23,8	70	83,3	0,002
Kurang	4	4,8	10	11,9	14	16,7	
Total	54	64,3	30	35,7	84	100,0	

Berdasarkan tabel 3 didapatkan hasil uji statistik dengan *Chi-square* diperoleh nilai  $\rho=0,002$ , yang artinya nilai  $\rho < \alpha$  (0,05), maka hipotesis alternatif diterima. Interpretasi bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

## Pembahasan

### 1. Komunikasi Terapeutik Perawat

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar didapatkan 70 responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat baik. Hal ini disebabkan karena perawat Perawat menyapa dan tersenyum kepada pasien, menjelaskan kegiatan yang akan dilakukan kepada

pasien, menjelaskan tujuan dari suatu tindakan kepada pasien, menanyakan keluhan yang pasien dirasakan dan memperhatikan keadaan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Sasmito et al., (2019), mengemukakan bahwa penerapan komunikasi terapeutik perawat kategori baik. Penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat merupakan salah satu bentuk kinerja nyata dari perawat terhadap pasien. Peningkatan kinerja pada perawat memerlukan usaha yang keras dari seorang perawat agar prestasinya berbeda dengan orang lain dan perawat tersebut harus memiliki keinginan untuk melakukan sesuatu hal yang lebih baik dari sebelumnya.

Komunikasi terapeutik adalah suatu pengalaman bersama antara perawat klien yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah klien yang mempengaruhi perilaku pasien. Hubungan perawat klien yang terapeutik adalah pengalaman belajar bersama dan pengalaman dengan menggunakan berbagai teknik komunikasi agar perilaku klien berubah ke arah positif seoptimal mungkin. Untuk melaksanakan komunikasi terapeutik yang efektif perawat harus mempunyai keterampilan yang cukup dan memahami tentang dirinya (Putri, 2016).

Meskipun dalam penelitian ini komunikasi terapeutik perawat tergolong baik tetapi didapatkan pula 14 responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat kurang. Hal ini disebabkan karena perawat kurang dalam membuat kontrak waktu untuk pelaksanaan setiap kegiatan yang akan dilakukan kepada pasien, perawat kurang memberi kesempatan berdiskusi kepada pasien tentang penyakit dan tindakan yang akan dilakukan, perawat kurang berupaya menciptakan situasi/suasana yang meningkatkan kepercayaan diri pasien, perawat kurang berupaya mengatasi kecemasan pasien dan perawat jarang menawarkan topik yang akan dibicarakan dengan pasien pada kunjungan perawat selanjutnya.

Kurangnya baik penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Sesuai dengan teori Afnuhazi, (2015), yang mengemukakan bahwa beberapa faktor yang turut mempengaruhi komunikasi terapeutik perawat dengan pasien yaitu; perkembangan pasien, persepsi pasien, nilai, latar belakang sosial budaya, emosi, jenis kelamin, pengetahuan, pendidikan, peran dan hubungan, lingkungan dan jarak bicara perawat dengan pasien.

Menurut peneliti, komunikasi terapeutik dalam keperawatan sangat penting dalam upaya menjaga mutu pelayanan keperawatan di sarana kesehatan yang berhubungan pasien, banyak faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang dalam pelaksanaan tindakan, termasuk pelaksanaan perawat dalam berkomunikasi efektif.

## 2. Kepuasan Pasien

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar didapatkan 54 responden yang puas dengan pelayanan kesehatan. Hal ini disebabkan karena prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, dokter selalu didampingi oleh perawat dalam memeriksa pasien, tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan pelayanan, petugas mampu menjaga kerahasiaan diagnosis penyakit pasien dan jaminan berupa kesembuhan dan kepercayaan selama perawatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Khairani et al., (2021), mengemukakan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap keseluruhan dimensi pelayanan. Kepuasan pasien merupakan sikap pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dan biasanya dijadikan indikator dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien dapat dimaknai sebagai serangkaian evaluasi terhadap intervensi medis pada masalah kesehatan yang dihadapi pasien. Kepuasan erat kaitannya dengan emosi yang dirasakan seseorang setelah dirinya membandingkan antara apa yang dipersepsikan atau dipikirkan terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa. Pelayanan yang baik dari perawat sangat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan dapat menentukan citra rumah sakit di mata masyarakat.

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien sama atau melebihi harapannya maka pasien akan merasa puas dan sebaliknya, apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh itu tidak sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa tidak puas atau kecewa. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Saputra et al., 2020).

Meskipun dalam penelitian ini kepuasan pasien tergolong puas tetapi didapatkan pula 30 responden yang kurang puas dengan pelayanan kesehatan. Hal ini disebabkan karena pelayanan pemeriksaan diagnosis dan perawatan yang kurang cepat dan tepat, prosedur pelayanan untuk yang berbelit-belit, kurangnya perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya, hubungan antara petugas pelayanan dan pasien kurang terjalin komunikasi yang dan kurangnya kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat pemeriksaan yang dipakai.



Kurang puasnya pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Sesuai dengan teori Nursalam (2015), yang mengemukakan bahwa beberapa faktor yang turut mempengaruhi kepuasan pasien yaitu; kualitas produk atau jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana dan desain visual. Sedangkan menurut Pasuraman dalam Muninjaya (2015), dimensi yang turut mempengaruhi kepuasan pasien yaitu ketanggapan petugas kesehatan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan kesehatan (*assurance*), rasa kepedulian dan perhatian petugas kesehatan (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*).

Menurut peneliti, kepuasan pasien terpenuhi jika pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang luar biasa dan melebihi persepsi pasien sebelum menerima pelayanan. Harapan dan tuntutan akan dimensi kecepatan, jaminan dan empati berada pada posisi tertinggi dalam prioritas pasien terhadap kualitas dari sebuah jasa pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien juga sangat dibutuhkan oleh rumah sakit karena dengan tingginya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan maka menjadi suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal.

### 3. Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar diperoleh nilai  $p=0,002$ , yang artinya nilai  $p < \alpha (0,05)$ , maka hipotesis alternatif diterima. Interpretasi bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar, karena responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat baik lebih cenderung puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Aprianti et al., (2019), yang menjelaskan bahwa terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien, dimana semakin baik komunikasi terapeutik orientasi pasien baru yang diberikan maka pasien akan merasa puas. Pasien akan merasa puas apabila kinerja perawat yang diperolehnya sama atau melebihi yang diharapkan dan sebaliknya.

Penelitian Fitriani et al., (2021), yang juga mengemukakan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Dimana semakin baik komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat maka semakin puas dirasakan oleh pasien. Hal ini disebabkan oleh karena dengan adanya pelaksanaan komunikasi terapeutik yang baik maka pasien akan bersikap terbuka, bersikap rileks dan merasa nyaman pada saat menjelaskan keluhannya karena adanya kepercayaan kepada perawat. Adanya komunikasi yang baik maka akan menjalin hubungan kerjasama yang baik pula, kondisi ini dapat memudahkan tenaga kesehatan dalam memberikan pengobatan karena dapat diketahui keluhan yang dirasakan dan apa yang diharapkan oleh pasien tersebut.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu komunikasi. Komunikasi, yaitu tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien (Nursalam, 2015).

Komunikasi merupakan kunci kesuksesan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dalam setiap tindakan keperawatan, perawat melakukan komunikasi yang sifatnya terapi. Kelemahan dalam berkomunikasi merupakan masalah serius baik bagi perawat maupun bagi klien (Achmad et al., 2019). Komunikasi terapeutik menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional bagi perawat yang direncanakan dan dilakukan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan pasien (Kusumo, 2017).

Meskipun terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Namun terdapat pula 20 responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat baik tetapi kurang puas terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan yang masih tergolong rendah, dimana pasien yang berpendidikan rendah akan lebih sulit menerima informasi terkait pelayanan yang berikan sehingga membuat pasien merasa kurang puas karena kurangnya pengetahuan yang dimiliki. Sesuai dengan penelitian Arifin et al., (2019), yang mengemukakan bahwa tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir rasional dan irasional seseorang dalam mengambil keputusan, menggunakan, atau memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. Seseorang dengan pendidikan rendah memiliki kecenderungan inkonsistensi persepsi yang tinggi (tidak tetap pendirian), mudah dipengaruhi dibandingkan dengan seseorang dengan latar belakang pendidikan tinggi.

Hasil penelitian ini didapatkan 4 responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat kurang tetapi puas terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini dapat dipengaruhi oleh faktor umur responden yang berusia dewasa dan lansia, dimana pasien yang dewasa dan lansia mampu berfikir secara realistis, sehingga lebih menghargai pelayanan kesehatan yang diberikan pihak rumah sakit. Hal tersebut akan menjadikannya lebih merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sesuai dengan penelitian Arifin et al., (2019),

mengemukakan bahwa pasien yang berusia lebih tua akan cenderung merasa lebih puas. Hal ini dikarenakan pada usia yang lebih muda/usia muda mempunyai tuntutan dan harapan lebih besar dibandingkan umur tua. Serta usia muda pada umumnya lebih agresif mencari informasi yang akhirnya dapat membuat mereka mendingkan pelayanan yang di dapat di puskesmas satu dengan lainnya.

Menurut peneliti, ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien, karena responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat baik lebih cenderung puas terhadap pelayanan yang diberikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin baik komunikasi terapeutik perawat maka semakin puas pula pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Komunikasi terapeutik perawat sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kesehatan karena dengan adanya komunikasi interpersonal yang baik akan membuat perawat lebih mengenal pasien sehingga dapat membuat pasien merasa lebih nyaman berada di rumah sakit yang berdampak pada kepuasan pasien yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan perawat.

## Kesimpulan

1. Komunikasi terapeutik perawat di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar tergolong baik
2. Kepuasan pasien di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar tergolong puas.
3. Ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

## Saran

1. Disarankan perawat untuk mengikuti pelatihan-pelatihan terkait pelaksanaan komunikasi terapeutik pada pasien demi demi meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit karena dapat berdampak pada kepuasan pasien.
2. Disarankan pihak rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan perawat karena kualitas pelayanan dan kepuasan pasien saling berhubungan, maka sangat penting untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan agar pasien puas setelah berobat.
3. Disarankan peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian penelitian kualitatif terkait eksplorasi kepuasan pasien di rumah sakit sehingga mendapatkan informasi yang yang lebih mendalam terkait kepuasan pasien.

## Ucapan Terima Kasih

Terkhusus penulis persembahkan untuk kedua orang tua, sembah sujud penulis untuk beliau, orang tua, suami serta saudara-saudaraku yang senantiasa mendoakan, memberikan nasehat dan dorongan serta telah banyak berkorban agar penulis dapat menyelesaikan pendidikan dengan baik, dan semoga Allah SWT membalasnya dengan keberkahan yang berlimpah, dan juga kebahagiaan. Ucapan terima kasih diberikan kepada Bapak dan Ibu dosen beserta seluruh staf yang membantu selama menjenjang pendidikan S1 Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanuddin Makassar.

## Referensi

- Achmad, H. K., Wahidin, & Halim. (2019). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 123–140. <https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.774>
- Afnuhazi, R. (2015). *Komunikasi terapeutik dalam keperawatan jiwa*. Gosyen Publishing.
- Aprianti, R. A., Pramana, Y., & Mita. (2019). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di RST Tk.II Kartika Husada. *Tanjungpura Journal of Nursing Practice and Education*, 2(2), 101–111. <https://doi.org/10.26418/tjnpe.v2i2.44782>
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Djala, F. L. (2021). Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47. <https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.11818>
- Fitriani, D., Veri, & Laelah, I. (2021). Korelasi komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Pelayanan TB Paru. *Nursing Analysis: Journal of Nursing Research*, 1(1), 23–31. <http://openjournal.wdh.ac.id/index.php/NA/article/view/217>
- Hidayatullah, M. S., Khotimah, H., & Nugroho, S. A. (2020). Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(1), 62–73. <https://doi.org/10.33650/jkp.v8i1.1022>
- Khairani, M., Salviana, D., & Bakar, A. (2021). Kepuasan pasien ditinjau dari komunikasi perawat-pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), 9–17. <https://doi.org/10.29080/jpp.v12i1.520>

- Kusumo, M. P. (2017). Pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di rawat jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 72–81. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6130>
- Mariana, D. (2019). Hubungan kualitas pelayanan keperawatan rawat inap dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Multi Scinece Kesehatan*, 10(2), 145–162. <http://scholar.unand.ac.id/38599/>
- Muninjaya, A. A. G. (2015). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. EGC.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2015). *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Salemba Medika.
- Putri, A. A. (2016). *Strategi budaya karakter caring of nursing*. In Media.
- Saputra, M. G., Kusdiana, A., Suratmi, & Yuniar, I. (2020). Pengaruh pelayanan pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. *Journal of Health Care*, 1(1), 1–7. <http://jurnal.umla.ac.id/index.php/JOHC/article/view/188>
- Sasmito, P., Majadanlipah, Raihan, & Ernawati. (2019). Penerapan teknik komunikasi terapeutik oleh perawat pada pasien. *Jurnal Kesehatan Poltekkes Ternate*, 11(2), 58–64. <https://doi.org/10.32763/juke.v11i2.87>
- Sembiring, I. M., & Munthe, N. B. G. (2019). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi*, 1(2), 54–61. <https://doi.org/10.35451/jkf.v1i2.170>
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2), 116–126. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Setiawan, D., & Prasetyo, H. (2015). *Metodologi penelitian kesehatan untuk mahasiswa kesehatan*. Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Alfabeta.
- Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Endurance*, 3(1), 88–95. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2487>
- Wijayanti, Nabhani, & Damayanti, S. P. (2019). Hubungan komunikasi terpeutik perawat dengan kepuasan pasien terhadap prosedur tindakan invasif. *Media Publikasi Penelitian*, 16(2), 82–89. <https://doi.org/10.26576/profesi.324>