

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT X KOTA BATAM

^{1*}Alex Napitupulu, ²Didi Yunaspi, ³Isna Aglusi Badri

^{1,2,3}Program Sarjana Keperawatan, Institut Kesehatan Mitra Bunda, Batam, Indonesia

*Email: anapitupulu705@gmail.com

Abstrak

Tujuan: Mutu pelayanan rumah sakit tidak hanya diukur dari aspek medis, tetapi juga dari kepuasan pasien. Salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan adalah komunikasi terapeutik perawat, karena perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, menggunakan rancangan analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah orang yang berusia dari 18 tahun keatas, jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 85 orang dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Alat pengumpulan data menggunakan Kuesioner dan analisa data dalam penelitian ini menggunakan Uji Spearman Rho.

Hasil: Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *p value* = 0,000 dengan koefisien korelasi $r = 0,457$. Yang berarti terdapat hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Simpulan; Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada hubungan yang sedang dan signifikan antara Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X Kota Batam Tahun 2025.

Kata kunci: Komunikasi Terapeutik, Rawat Inap, Tingkat Kepuasan

THE RELATIONSHIP BETWEEN THERAPEUTIC COMMUNICATION BY NURSES AND PATIENT SATISFACTION LEVELS IN THE INPATIENT WARD OF HOSPITAL X IN BATAM CITY

Abstract

Aim: The quality of hospital services is not only measured in terms of medical aspects, but also in terms of patient satisfaction. One important factor that influences satisfaction is therapeutic communication by nurses, as nurses are the health workers who interact with patients most frequently. The objective of this study was to determine the relationship between therapeutic communication by nurses and patient satisfaction levels in the inpatient ward of Hospital X.

Method: This study is quantitative research, using an analytical design with a cross-sectional approach. The population in this study were people aged 18 years and above, with a required sample size of 85 people using purposive sampling. Data collection tools used questionnaires and data analysis in this study used the Spearman Rho test.

Results: The results of this study showed that the *p-value* was 0.000 with a correlation coefficient of $r = 0.457$. This means that there is a moderate and significant relationship between therapeutic communication by nurses and patient satisfaction levels.

Conclusion: *The conclusion of this study is that there is a moderate and significant relationship between Therapeutic Communication by Nurses and Patient Satisfaction Levels in the Inpatient Ward of Hospital X in Batam City in 2025.*

Keywords: *Inpatient Care, Satisfaction Level, Therapeutic Communication*

PENDAHULUAN

WHO (World Health Organization) 2015 Menyatakan Rumah Sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Menganalisis harapan yang berujung pada ada tidaknya kepuasan yang dirasakan pasien tentang kualitas pelayanan bagi pasien di ruang rawat inap maka kesenjangan antara pasien dengan pihak manajemen bisa diminimalkan. Rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sekaligus memenuhi harapan dan kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan peningkatan mutu pelayanan di perlukan untuk memberikan kepuasan kepada pasien ¹.

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien berdasarkan perasaannya, terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang telah menjadi bagian dari pengalaman atau yang dirasakan pasien rumah sakit; atau dapat dinyatakan sebagai cara pasien rumah sakit mengevaluasi sampai seberapa besar tingkat kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga dapat menimbulkan tingkat rasa kepuasan ².

Alasan ketidakpuasan berasal dari komunikasi perawat yang tidak memadai dan sikap tidak profesional saat memberikan atau menafsirkan informasi. Hal ini dapat dibayangkan karena perawat menghadapi hambatan ketika mencoba berkomunikasi dengan pasien (Mundakir, 2016). Bahasa yang digunakan sulit dipahami atau kurang dengan jelas disampaikan atau bahasa yang digunakan tidak mudah dimengerti. Saat memberikan obat

kepada pasien, beberapa perawat gagal menggunakan komunikasi terapeutik. Misalnya saat memberikan obat perawat memanggil nama pasien dengan berteriak dan membentak dengan nada tinggi dan menakutkan pasien supaya segera minum obat ³.

Data WHO (*World Health Organization*) pada tahun 2021 yang terdiri dari 6 juta keluhan pasien dari 25 negara yang berbeda, adapun tingkat kepuasan pasien tertinggi di dunia yaitu Swedia dengan indeks kepuasan 92.37%, dan terendah Kenya dengan indeks kepuasan 40,4% serta India yaitu 34,4% ⁴. Sedangkan data Badan Pusat Statistik (2020) diketahui bahwa dari 17.280 responden masyarakat diseluruh Indonesia, sebanyak 81% menyatakan puas dengan pelayanan. Kepuasan pasien pada tingkat Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FRKTL) atau Rumah Sakit Pemerintah berada pada angka 80%, sedangkan untuk Rumah Sakit Swasta adalah 83% ⁵.

Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau adalah sebesar 94,58. Jadi Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2022 adalah 93.85%. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Raja Ahmad Tabib tahun 2022 mengalami peningkatan sebesar 15.09% dibanding dengan tahun 2021(78.76 %). Dari hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan sub unit pelayanan nilai indeks terendah pada Instalasi Gawat Darurat dengan nilai 89.54% dan tertinggi pada Instalasi Rawat Jalan dengan indeks 94.83 %. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan masyarakat tidak lepas dari kontribusi langsung sumber daya manusia (SDM), khususnya tenaga keperawatan yang menjadi ujung tombak pelayanan di berbagai unit ⁶.

Peningkatan ini tentu tidak terlepas dari distribusi dan sumber daya manusia (SDM) tenaga keperawatan yang memadai menjadi salah satu pendukung peningkatan pelayanan rumah sakit. Berdasarkan Data Dinas Kesehatan Kota Batam Tahun 2023 tercatat jumlah tenaga kerja keperawatan di rumah sakit se-kota Batam sebanyak 1.939 jiwa terdiri dari 405 tenaga keperawatan berjenis kelamin laki-laki dan 1.534 tenaga keperawatan berjenis kelamin perempuan. Didapatkan 5 rumah sakit dengan jumlah perawat terbanyak di Kota Batam, antara lain RS. Awal Bros dengan jumlah 320 perawat, disusul oleh RSUD Embung Fatimah sebanyak 240 perawat, RS. Badan Pengusaha Batam dengan jumlah 1215 perawat, RS Budi Kemuliaan dengan jumlah 184 perawat dan RS. Harapan Bunda sebanyak 162 perawat.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan meliputi pertama, keandalan (reliability) meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; kedua, daya tanggap (responsiveness) yaitu keinginan membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; ketiga, jaminan (assurance) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan; keempat, empati (empathy) yaitu kemampuan tenaga kesehatan untuk memahami kondisi pasien, menjalin komunikasi yang baik, dan memberikan perhatian secara personal ⁷.

Komunikasi dalam proses asuhan keperawatan ditujukan untuk mengubah perilaku pasien guna mencapai tingkat kesehatan optimal. Komunikasi dalam keperawatan disebut komunikasi terapeutik karena dilakukan untuk memberi terapi. Komunikasi terapeutik terjadi dengan tujuan untuk menolong pasien yang dilakukan oleh seorang yang profesional, menggunakan pendekatan personal yang berdasarkan perasaan dan emosi, dan di dalam komunikasi terapeutik ini harus ada unsur kepercayaan antara perawat dan pasien ⁸.

Lima kesenjangan mengakibatkan pasien tidak puas. Pertama, pandangan manajemen tidak sejalan dengan ekspektasi layanan; dengan kata lain, manajemen tidak memiliki pemahaman tentang apa yang diinginkan konsumen. Kedua, ada perbedaan antara keyakinan manajemen tentang kualitas layanan dan bagaimana perawat berkomunikasi dengan klien. Manajemen tidak tahu apa yang diinginkan klien dan tidak membuat standar implementasi. Di urutan ketiga, ada perbedaan antara spesialisasi dan layanan. Yang keempat adalah hilangnya komunikasi antara layanan dan luar. Ini menunjukkan bahwa klien tidak menferima tingkat komunikasi yang diberikan perawat. Kesenjangan kelima adalah perbedaan antara layanan yang diterima pelanggan dan harapan mereka.

Dampak jika komunikasi terapeutik tidak dilakukan dengan baik maka akan semakin banyak terjadi kesalahan penafsiran informasi yang diterima hingga akan memicu konflik. Terdapat beberapa dampak yang akan terjadi yaitu hilangnya kepercayaan, emosi ketika diberikan informasi dan pelayanan, ketidakselarasan persepsi, menurunnya mutu pelayanan kesehatan yang akan mempengaruhi nilai kepuasan dan ketidakpuasan pada pasien. Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif dari kualitas pelayanan yang diberikan, meskipun secara subjektif selalu ada dasar objektif, artinya penilaian didasarkan pada faktor-faktor berikut: pengalaman masa lalu pasien, pendidikan pasien, situasi psikologis juga saat ini. waktu dan pengaruh lingkungan temporal. Memuaskan pasien pada dasarnya berarti memenuhi harapan mereka dan memahami kebutuhan mereka ⁹.

Untuk mengatasi ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, diperlukan berbagai upaya yang fokus pada komunikasi, kualitas layanan, edukasi, kenyamanan fasilitas, serta evaluasi berkelanjutan. Salah satu solusi utama adalah meningkatkan komunikasi terapeutik antara tenaga kesehatan dan pasien. Perawat dan dokter harus mampu mendengarkan

dengan empati, menjelaskan prosedur medis dengan bahasa yang mudah dipahami, serta memberikan informasi yang lengkap mengenai pengobatan. Komunikasi yang baik akan membantu pasien merasa lebih dihargai dan mengurangi kebingungan terkait perawatan yang mereka terima.

Selain itu, peningkatan kualitas layanan juga menjadi faktor penting. Ketepatan waktu dalam pemberian obat dan konsultasi medis harus diperhatikan agar pasien tidak mengalami keterlambatan dalam perawatan. Tenaga kesehatan perlu mendapatkan pelatihan berkala untuk meningkatkan kompetensi dan koordinasi antarprofesi sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan efektif. Dan memberikan Edukasi pasien juga harus diperkuat dengan memberikan penjelasan mendetail mengenai obat yang dikonsumsi, termasuk manfaat, dosis, dan efek sampingnya. Penyediaan brosur, video edukatif, atau aplikasi digital dapat membantu pasien memahami perawatan mereka dengan lebih baik.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X Kota Batam”.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain analitik *Cross Sectional*. Lokasi penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit X Kota Batam pada tanggal 04 – 23 Agustus 2025. Sampel berjumlah 85 responden yang dipilih melalui teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi.

Kriteria inklusi meliputi: Pasien dengan keadaan sadar atau composmentis, pasien yang telah menjalani rawat inap minimal selama 3 hari, pasien yang berusia minimal 18 Tahun,

pasien yang bersedia berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian. Kriteria eksklusi meliputi: pasien dengan latar belakang budaya dan bahasa yang berbeda, pasien dengan gangguan kognitif atau mental yang menghambat pemahaman dan komunikasi.

Instumen yang digunakan pada komunikasi terapeutik yaitu menggunakan kuesioner terdiri dari 19 pertanyaan yang dinilai dengan Skala Likert (1 = Tidak Pernah, 2 = Jarang, 3 = Selalu). Sedangkan untuk kuesioner kepuasan pasien: Skala 4 poin (1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Puas, 4 = Sangat Puas). Alat ukur ini dirancang sebagai alat ukur berbasis kuesioner sederhana untuk menilai sejauh mana komunikasi terapeutik berkontribusi terhadap kepuasan pasien.

Prosedur pelaksanaan ini diawali dengan pengurusan surat izin penelitian dari institusi pendidikan dan Rumah Sakit X Kota Batam, dilanjutkan dengan koordinasi kepada kepala ruang rawat inap untuk menentukan waktu serta tempat pelaksanaan penelitian. Peneliti kemudian melakukan pemilihan responden berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, serta memberikan penjelasan mengenai tujuan, manfaat, dan prosedur penelitian. Responden yang bersedia berpartisipasi diminta menandatangani lembar persetujuan (*informed consent*). Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien yang diisi secara mandiri atau dengan bantuan peneliti. Setelah kuesioner dikumpulkan, peneliti memeriksa kelengkapan data, melakukan pengkodean, dan menginput hasil ke dalam tabel data.

Analisis data dilakukan menggunakan uji statistik *Spearman Rho*. Untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien. *Uji Spearman Rho* dipilih karena data pada penelitian ini berbentuk ordinal dan disajikan dalam tabel kontingensi 3×3, sehingga sesuai digunakan untuk menguji hubungan antar dua variabel kategorik. Taraf $p < 0,05$, yang

menunjukkan bahwa hubungan antar variabel dianggap bermakna secara statistik apabila nilai *p-value* kurang dari 0,05.

Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik dari Komite Etik Penelitian Kesehatan Mitra Bunda dengan nomor registrasi 064/K/KEP/IKMB/VIII/2025.

HASIL

a. Data Umum

Tabel 1.
Distribusi frekuensi Jenis kelamin, pendidikan, usia, dan pekerjaan

No	Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Presentasi (%)
Jenis Kelamin			
1.	Perempuan	60	70,6
2.	Laki-laki	25	29,4
Pendidikan			
1.	SD	6	7,1
2.	SMP	10	11,8
3.	SMA	43	50,6
4.	Diploma (D3)	3	3,5
5.	Sarjana (S1)	23	27,1
Usia			
1.	17-25 Tahun	11	12,9
2.	26-35 Tahun	18	21,2
3.	36-45 Tahun	13	15,3
4.	46-55 Tahun	13	15,3
5.	56-65 Tahun	13	15,3
6.	>65 Tahun	17	20,0
Pekerjaan			
1.	Wiraswasta	36	42,3
2.	PNS	23	27,1
3.	Buruh	3	3,5
4.	IRT	18	21,2
5.	Pelajar/Mahasiswa	5	5,9
	Total	85	100

Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 60 orang (70,6), pendidikan SMA sebanyak 43 orang (50,6), berusia 26-35 sebanyak 18 orang (21,2), dan pekerjaan wiraswasta sebanyak 36 (42,3).

b. Data Khusus

1. Analisis Univariat

Tabel 2
Distribusi frekuensi komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien

No	Komunikasi Terapeutik	Frekuensi (n)	Presentasi (%)
Komunikasi Teraupetik			
1	Baik	66	77,6
2	Cukup Baik	19	22,4
Kepuasan Pasien			
1	Puas	32	37,6
2	Sangat Puas	53	62,4
	Total	85	100

Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah sebagian besar komunikasi terapeutik yang mengatakan baik sebanyak 66 orang (77,6) dan kepuasan pasien yang mengatakan sangat puas sebanyak 53 orang (62,4).

2. Analisis Bivariat

Tabel 3
Hasil Analisis Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Komunikasi Terapeutik	Puas		Sangat Puas		Total		P Value
	n	%	n	%	n	%	
Baik	20	32,3	46	42,6	66	38,8	0,000
Cukup Baik	12	17,7	7	7,4	19	11,2	
Total	32	50	53	50	85	100	

Berdasarkan tabel 3, Didapatkan hasil bahwa sebagian besar kepuasan pasien sangat puas ketika komunikasi terapeutik dilaksanakan dengan baik sebanyak 46 pasien (42,59%). Hasil uji statistik kolerasi Spearman Rho menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik memiliki hubungan yang signifikan terhadap

kepuasan pasien. Kolerasi terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai $r = 0,457$ dengan nilai signifikansi P value = $0,000$ pada keduanya ($P < 0,05$). Artinya terdapat hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Rawat Inap

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap pasien rawat inap di Rumah Sakit X Kota Batam menunjukkan bahwa sebagian besar perawat memiliki komunikasi terapeutik yang baik, yaitu sebanyak 66 orang (77,6%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meikayanti, Sukmandari, and Pertiwi yang berjudul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di RSUD Kabupaten sumedang didapatkan hasil komunikasi terapeutik perawat yang baik sebanyak 38 orang (90,5%)¹⁰.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian dilakukan oleh Nurhakim, Widyantoro, and Widhiastuti 2025 yang berjudul Hubungan Komunikasi Terapeutik dan Caring Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD suradadi didapatkan hasil komunikasi terapeutik perawat yang baik sebanyak 55 (78,6%)¹¹. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh¹² yang berjudul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan kepuasan Keluarga Pasien di Ruang Intensif RSUD Dr. Doris Sylvanus didapatkan hasil komunikasi terapeutik perawat yang baik sebanyak 34 orang (86%).

Hasil penelitian Meikayanti et al. 2021 Komunikasi terapeutik memiliki tujuan untuk menolong pasien yang dapat dilakukan oleh orang-orang yang professional dengan menggunakan pendekatan antara perawat dan pasien berdasarkan perasaan dan emosi, diamana di dalam komunikasi terapeutik

harus ada unsur kepercayaan antara perawat dan pasien⁸.

Berdasarkan hasil penelitian Adiputra et al. 2024 Mengungkapkan bahwa Pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh perawat mampu mendatangkan kepuasan pasien, karena dengan komunikasi yang baik, pasien akan merasa nyaman dan tenteram di ruang perawatan, sehingga pada akhirnya mereka merasa puas terhadap apa yang mereka peroleh dalam pelayanan kesehatannya. Keberhasilan pelaksanaan komunikasi terapeutik dapat dilihat dari banyaknya pasien yang bersedia dirawat dan kepuasan pasien. Hal ini tidak lepas dari kewajiban perawat untuk menerapkan komunikasi terapeutik kepada seluruh pasien. Komunikasi terapeutik yang berkualitas adalah komunikasi yang dilakukan berdasarkan standar operasional dan dapat memuaskan pasien¹³.

Hasil penelitian Agung tahun 2024 mengungkapkan bahwa perawat yang mempunyai komunikasi terapeutik baik karena mayoritas perawat sebelumnya pernah memperoleh informasi tentang komunikasi terapeutik dan perawat sudah menerapkan komunikasi terapeutik sesuai tahapannya, yaitu mulai dari tahap orientasi, kerja, dan terakhir tahap terminasi.¹⁴ Selain itu, komunikasi terapeutik perawat baik ini didukung oleh upaya pihak Rumah Sakit yang berkomitmen melalui akreditasi ulang sebagai evaluasi internal dan eksternal untuk peningkatan kinerja secara berkelanjutan serta perawat sudah terbiasa mendorong dirinya untuk melakukan praktik komunikasi terapeutik.

Berdasarkan hasil penelitian Pertiwi et al. 2022 Mengungkapkan keberhasilan komunikasi terapeutik dapat dilihat dari jumlah pasien yang bersedia dirawat dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Komunikasi terapeutik yang bermutu adalah komunikasi yang dilakukan berdasarkan standar operasional maka akan menghasilkan kepuasan yang

tinggi. Perawat memegang peranan penting dalam kepuasan pasien selama pengobatan. Keberhasilan perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan khususnya dalam menjalin komunikasi yang baik adalah dasar untuk membentuk kepercayaan antara perawat dan pasien. Komunikasi terapeutik bertujuan untuk mempengaruhi perilaku pasien secara positif dan meningkatkan tingkat kesehatan yang optimal¹⁵.

Menurut asumsi peneliti komunikasi terapeutik merupakan hal penting bagi perawat untuk mendukung proses keperawatan, perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian. Peran komunikasi sebagai sarana untuk menggali kebutuhan pasien agar kepuasan pasien dapat terpenuhi serta masalah yang dialami pasien dapat teratasi.

Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap pasien rawat inap di Rumah Sakit X Kota Batam menunjukkan bahwa sebagian besar Kepuasan pasien adalah sangat puas sebanyak 53 orang (62%). Meskipun hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien merasa puas terhadap komunikasi terapeutik perawat, masih terdapat sejumlah pasien yang menyatakan kurang puas.

Ketidakpuasan ini terutama disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, kurangnya komunikasi yang efektif dari perawat, seperti penggunaan bahasa yang sulit dipahami, penjelasan tindakan yang tidak jelas, bahkan ada yang disampaikan dengan nada tinggi sehingga membuat pasien merasa tidak nyaman. Kedua, minimnya empati setelah tindakan, di mana perawat tidak menanyakan kembali kondisi atau perasaan pasien, sehingga komunikasi terkesan satu arah dan kurang memperhatikan aspek emosional pasien. Ketiga, keterlambatan dan ketidakandalan pelayanan, misalnya perawat tidak selalu hadir tepat waktu ketika pasien membutuhkan

bantuan, yang menurunkan kepercayaan terhadap mutu pelayanan.

Jika dilihat berdasarkan dimensi kepuasan, pasien lebih puas pada aspek daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati, namun pada aspek keandalan (*reliability*) dan kenyataan fisik (*tangible*) ditemukan nilai yang relatif lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa keluhan pasien paling banyak terkait dengan ketepatan waktu, konsistensi pelayanan, serta kondisi sarana dan prasarana yang masih perlu ditingkatkan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketidakpuasan pasien lebih banyak dibahas pada aspek komunikasi terapeutik, reliabilitas, dan fasilitas fisik, karena ketiga aspek ini paling sering muncul dalam pengalaman pasien selama perawatan.

Penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh Pademme, Supriadi, and Abd Kadir 2023¹⁶ yang berjudul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Bengkirai Rumah Sakit Umum Harapan Insan Sendawar Kabupaten Kutai Barat, didapatkan hasil kepuasan pasien sebanyak 50 orang (74,6%)¹⁶. Penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh Dora, Ayuni, and Asmalinda 2023 yang berjudul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makasar. Didapatkan hasil kepuasan pasien sebanyak 39 orang (75,0%)¹⁷.

Hasil penelitian Sudirman, Riski 2023 Mengungkapkan Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya, kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama, sehingga setiap pelayanan berkewajiban untuk memberikan kepuasan bagi pelanggannya. Faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah Bukti langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*)¹⁸.

Berdasarkan hasil penelitian (Dian Nur Kumalasari et al. 2024) Menungkapkan beberapa indikator penting yang mempengaruhi pasien dalam kualitas pelayanan keperawatan seperti mendengarkan keluh kesah pasien, mengenal pasien dengan baik, pendengar yang baik, dan mampu menyelesaikan masalah pasien. Kurangnya komunikasi antara perawat dengan pasien merupakan salah satu keluhan umum pasien. Pasien sering tidak puas dengan kualitas dan informasi yang diterima. Hal ini menggambarkan bahwa komunikasi memiliki peranan penting dalam pelayanan keperawatan. Agar dapat mencapai kepuasan pelayanan, perawat perlu memiliki keterampilan khusus untuk menambah nilai lebih dengan cara menguasai komunikasi terapeutik.¹⁹

Menurut asumsi peneliti peralatan, fasilitas fisik, sarana, petugas yang memadai merupakan faktor yang memiliki peranan penting untuk meningkatkan kepuasan dan kesenangan bagi pasien. Jika fasilitas Rumah Sakit kurang lengkap dan baik akan menyebabkan minat pasien untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan berkurang dan menyebabkan ketidakpuasan. Namun jika fasilitas dalam keadaan baik dan lengkap akan menghasilkan kepuasan bagi pasien.

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap

Hasil penelitian yang dilakukan didapatkan bahwa komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan kategori komunikasi terapeutik baik berjumlah 46 orang (42,59%). Maka didapatkan hasil bahwa terdapat Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X Kota Batam Tahun 2025, yang signifikan menggunakan uji Spearman Rho dengan nilai ρ value = 0,000 < 0,05. Artinya terdapat

hubungan yang kuat dan signifikan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien. Arah hubungan yang positif menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi terapeutik perawat, maka semakin meningkat kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh¹⁷ 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. Hasil uji statistik dengan Chi-square diperoleh nilai $\rho=0,002$. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

Adapun penelitian lain yang sejalan dilakukan oleh²⁰ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat baik berjumlah 74 responden (87%), dimana terdapat 73 responden (87%) yang puas. Hasil uji statistik dengan Chi-Square diperoleh nilai $\rho=0,000$. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit Betha Medika. Tingginya tingkat kepuasan pasien menunjukkan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat juga baik. Perawat dianggap berkomunikasi dengan baik karena melakukan komunikasi intensitas sering dan menjelaskan sesuatu dengan jelas, mendengarkan pasien dengan sungguh-sungguh dan memperlakukan pasien dengan sopan dan hormat.

Pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh perawat mampu mendatangkan kepuasan pasien, karena dengan komunikasi yang baik, pasien akan merasa nyaman dan tentram berada diruangan perawatan, sehingga pada akhirnya mereka merasa puas dengan apa yang didapatkan dalam pelayanan kesehatannya.

Hasil penelitian Mongi 2020 mengungkapkan dalam berkomunikasi sikap sangat

berpengaruh terhadap keberhasilan komunikasi terapeutik. Tingkat kesuksesan suatu rumah sakit, dapat dilihat dari segi komunikasi antara perawat dengan pasien dan keluarga yang mendampingi, ketika pasien atau keluarga bertanya maka perawat akan memberikan jawaban yang dapat mengurangi rasa khawatir pasien. Perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan tidak terlepas dari komunikasi yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien saat berobat tidak hanya dipengaruhi oleh faktor komunikasi saja tetapi di pengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti kualitas pelayanan, fasilitas, kecepatan, dan ketanggapan perawat dalam melakukan tindakan, sehingga dengan komunikasi dan penyampaian informasi yang baik dapat menutupi kekurangan tersebut²¹.

Berdasarkan hasil penelitian Amalia et al. 2019 Komunikasi yang tidak baik tetapi pasien merasa puas disebabkan karena apa yang didapatkan oleh pasien sesuai dengan harapan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari perawat. Kepuasan tersebut timbul dari adanya keterampilan dan tanggung jawab perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan, seperti perawat yang menangani masalah dengan tepat dan profesional, perawat yang bersedia menawarkan bantuan ketika pasien mengalami kesulitan dan pasien puas dengan sarana dan pra sarana yang ada di rumah sakit serta kemudahan pasien untuk mendapatkan obat²².

Menurut pendapat peneliti, komunikasi terapeutik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh perawat, perawat berperan penting dalam proses penyembuhan atau pemulihan kondisi pasien. Komunikasi terapeutik memungkinkan perawat untuk memahami kebutuhan fisik dan emosional pasien dengan baik, sehingga dapat memberikan perawatan yang sesuai dan menyeluruh. Komunikasi yang dilakukan oleh perawat akan menjadi dasar apakah pasien merasa puas atau tidak dalam menerima

pelayanan keperawatan selama menjalani pengobatan. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik jika komunikasi terjalin dengan baik serta mampu untuk mendengarkan keluhan-keluhan klien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Bagian pembahasan mencakup 40-60% yang berisi mengenai analisa yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian. Pembahasan hasil penelitian berupa narasi/paragraf yang meliputi fakta dan teori. Setiap hasil dalam penelitian harus di bahas dan dibandingkan dengan teori dan penelitian sejenis.

SIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian dan pengolahan data dapat disimpulkan bahwa Komunikasi terapeutik pada pasien ruang rawat inap Rumah Sakit X Kota Batam sebagian besar komunikasi terapeutik perawat baik berjumlah 66 orang (77,6%). Tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit X Kota Batam sebagian besar sangat puas berjumlah 53 orang (62,4%). Hasil analisis dengan menggunakan uji Spearman Rho didapatkan hasil nilai ρ value = $0,000 < 0,05$. Maka H_a diterima sedangkan H_0 ditolak, hal ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit X Kota Batam Tahun 2025.

REFERENSI

1. Esty R, Efendi I, Afriani M. Quality of Health Services Affect Patient Satisfaction in the Inpatient Room of the Hospital Selasih Kab. Pelawan Riau. *J Healthc Technol Med.* 2023;9(1):2615–109.
2. Karunia M, Azizah N, Rahayu O, Melati PS, Santoso APA. Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *J Complement Heal.*

- 2022;2(1):63–6.
3. Sari LT, Suminar E. Hubungan Komunikasi Terapeutik Dalam Pemberian Obat dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Indones J Prof Nurs*. 2021;1(2):54.
 4. Jayanti AE, Noor HL, Fanny N. the Relationship Between Service Quality and Satisfaction of Class Iii Inpatients At the Muhammadiyah Selogiri Hospital. 2024;
 5. Shilvira A, Fitriani AD, Satria B. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Ilmu Psikol Dan Kesehat*. 2022;1(3):205–14.
 6. Adolph R. Laporan Akuntabilitas Kinerja tahun 2022 T.A 2023. 2023;1–23.
 7. Putera PJC, Posangi J, Manampiring AE. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou, Manado. *Med Scope J*. 2023;5(2):222–31.
 8. Meikayanti NMK, Sukmandari NMA, Dewi SPAAP. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan [the Correlation Between Nurse Therapeutic Communication and Patient Satisfaction in Tabanan Regional Hospital]. *Nurs Curr J Keperawatan*. 2021;8(2):135.
 9. Rohayani L, Martina Helmalia S, Inayah I. Hubungan Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Ruang Rawat Inap. *J Keperawatan Komplementer Holist*. 2024;2(1):34–43.
 10. Meikayanti NMK, Sukmandari NMA, Pertiwi SPAA dewi. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Kabupaten sumedang. *Nurs Curr*. 2020;8(2):135–45.
 11. Nurhakim F, Widyantoro W, Widhiastuti R. Hubungan Komunikasi Terapeutik Dan Caring Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Suradadi. *J Penelit Multidisiplin Bangsa*. 2025;1(10):1909–18.
 12. Billa AS, Carolina P, Frisilia M. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Intensif RSUD dr. Doris Sylvanus. *Kesehat Saelmakers PERDANA*. 2024;7(1):138–44.
 13. Adiputra IMS, Simanullang D, Anda A, Ginting Y, Marbun GG, Santa S, et al. Machine Translated by Google *Jurnal Internasional Ilmu Kesehatan dan Kedokteran Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Saint Rumah Sakit Elisabeth Medan 2022* Machine Translated by Google. 2024;2(2):32–40.
 14. Agung et. A. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas X Kabupaten Subang. Prepotif ... [Internet]. 2024;8(April):840–9. Available from: <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/27057>
 15. Pertiwi MR, Annalia W, Raziansyah, Lucia F, Annisa F, Yohana S, et al. Komunikasi terapeutik dalam kesehatan. 2022. 224 p.
 16. Pademme S, Supriadi, Abd Kadir. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Bengkirai Rumah Sakit Umum Harapan Insan Sendawar Kabupaten Kutai Barat. *Indones J Nurs Res*. 2023;6(2):74–82.
 17. Dora MS, Ayuni DQ, Asmalinda Y. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *J Kesehat*. 2023;10(2):101.
 18. Sudirman, Riski Y all. *Manajemen Mutu*. Gunadarma University. 2023. 250 p.

19. Dian Nur Kumalasari, Achmad Syaifudin, Komsiyah Komsiyah, Ayu Dita Handayaningtyas, Fhandy Aldy Mandaty, Sumarno Sumarno. Penerapan Komunikasi Terapeutik Pada Lansia Di Kelurahan Sendangguwo. *Compromise J Community Proffesional Serv J.* 2024;2(1):48–54.
20. Nurfitriani S, Hamidah E, Abdillah H. Hubungkan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap. *Malahayati Nurs J.* 2025;7(4):1475–82.
21. 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):263–9.
22. Amalia E, Handayani R, Stikes YA, Padang P. Komunikasi Terapeutik Mempengaruhi Kepuasan Keluarga Pasien Di Rsud Dr Adnaan WD Payakumbuh. *Pros Semin Kesehat Perintis [Internet].* 2019;2(1):60–60. Available from: https://jurnal.upertis.ac.id/index.php/PS_KP/article/view/375