



## Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Purwokerto

Elina Puspita Sari <sup>1</sup>, Etlidawati <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Purwokerto

### INFORMASI

Korespondensi:  
etlidawati@ump.ac.id

Keywords:  
Patient Satisfaction, Therapeutic  
Communication, Nurses

### ABSTRACT

*Background: Hospitals are one of the subsystems of healthcare services that provide two main types of public services: healthcare and administrative services. Healthcare services include medical assistance, medical support services, medical rehabilitation, and nursing care. Effective communication techniques are essential in delivering these services, especially by nurses. Communication is the foundation of all human interaction.*

*Objective: This study aims to examine the correlation between nurses' therapeutic communication and the level of satisfaction among inpatients at Rumah Sakit Islam Purwokerto.*

*Methods: This research employed a cross-sectional design. A total of 89 inpatients who met the inclusion criteria were selected using proportional stratified random sampling. Data were collected using a questionnaire.*

*Results: Spearman rank correlation analysis between therapeutic communication and patient satisfaction showed a correlation coefficient (r) of 0.333 with a significance level of  $p = 0.001$  ( $p < 0.05$ ).*

*Conclusion: Based on the data analysis, it can be concluded that there is a significant correlation between nurses' therapeutic communication and inpatient satisfaction at Rumah Sakit Islam Purwokerto.*

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu subsistem pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dua jenis pelayanan masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan meliputi bantuan medis, pelayanan penunjang medis, rehabilitasi medik, dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilakukan melalui unit gawat darurat, unit rawat inap, dan unit rawat jalan (Putra *et al.*, 2021). Rumah sakit dinyatakan berhasil tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien (Djala, 2021).

Perawat sebagai tenaga yang profesional mempunyai kesempatan paling besar untuk memberikan pelayanan kesehatan khususnya asuhan keperawatan yang komprehensif dengan membantu pasien memenuhi kebutuhan dasar yang holistik (Ladesvita & Khoerunnisa 2017). Perawat merupakan orang terdekat dengan pasien seharusnya dapat memahami masalah pasien secara komprehensif sehingga pelayanan kesehatan akan dilakukan secara menyeluruh (Putra *et al.*, 2021).

Suatu pelayanan dibutuhkan teknik berkomunikasi yang baik terhadap pasien yang dilakukan oleh perawat. Komunikasi merupakan dasar dari seluruh interaksi manusia. Karena tanpa komunikasi, interaksi antara manusia, baik secara perorangan, kelompok maupun organisasi tidak mungkin terjadi, jika dilihat dari komponen-komponennya. Dalam profesi keperawatan sangat dibutuhkan untuk membangun pelayanan kesehatan demi mengespresikan peran dan fungsinya, diantaranya banyak kompetensi yang harus dimiliki seorang perawat adalah kepandaian dalam berkomunikasi dengan efektif dan mudah dipahami (Ayumar *et al.*, 2021). Komunikasi menjadi tidak efektif karena salah dalam mengartikan pesan, kesalahan ini disebabkan karena perbedaan persepsi. Hal ini biasa terjadi di fasilitas pelayanan kesehatan, misalnya pasien sering mengeluhkan bahwa perawat tidak memahami maksud pesan yang disampaikan oleh pasien.

Kemampuan dalam berkomunikasi akan menjadi dasar upaya dalam membantu pemecahan masalah pasien, sehingga memudahkan dalam memberibantuan dalam pelayanan kesehatan. Perawat perlu memiliki keterampilan komunikasi terapeutik dalam menjalankan perannya untuk menentukan keberhasilan pelayanan atau asuhan keperawatan profesional dengan memperhatikan kebutuhan holistik pasien. Seorang perawat tidak akan mengetahui kondisi pasien jika tidak dapat melakukan komunikasi terapeutik (Putra

*et al.*, 2021). Untuk menghindari rendahnya mutu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan (perawat) dan hilangnya pasien atau pelanggan ke tempat lain maka langkah sangat bijaksana dan tepat, jika suatu institusi pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu bentuknya adalah dengan meningkatkan kemampuan komunikasi yang baik dan tepat bagi perawat (Transyah & Toni 2018).

Salah satu alasan kenapa komunikasi terapeutik penting dilakukan yaitu karena komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan dan dilakukan bertujuan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan pasien. Manfaat dari komunikasi terapeutik itu sendiri adalah membantu pasien memperjelas kondisi pasien, mengurangi beban perasaan, pikiran, dan mampu mengubah keadaan yang ada jika pasien percaya akan hal-hal yang dibutuhkan. Mengurangi keraguan, membantu dalam mengambil tindakan yang efektif (Putra *et al.*, 2021). Perawat yang memiliki keterampilan komunikasi terapeutik akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, sehingga akan lebih efektif dalam mencapai tujuan asuhan keperawatan dan memberikan kepuasan profesional dalam pelayanannya (Anjaswarni, 2016).

Komunikasi terapeutik yang baik dari perawat dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam menerima asuhan keperawatan. Kepuasan pasien di rumah sakit dipengaruhi oleh berbagai faktor, dan salah satunya adalah komunikasi terapeutik. Ketika perawat melakukan komunikasi terapeutik yang efektif, pasien merasa lebih puas dengan layanan yang diterima, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan keseluruhan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit. Kesembuhan dan kepuasan pasien sebanyak 80% ditentukan oleh keberhasilan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, baik fisik maupun psikis (Apriyani *et al.*, 2017) the causal relationship among factors were studied by utilising partial least squares structural equation modelling (PLS-SEM). Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan hasil survei tahun 2017 diperoleh tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit di Indonesia sebesar 82,7% masih dibawah target 90% (Soares *et al.*, 2020).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Purwokerto dengan melakukan wawancara terhadap pasien rawat inap. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pasien rawat inap mengatakan kurang puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat, pasien menyatakan bahwa perawat kurang informatif dan jarang memperhatikan diri sebelum melakukan perawatan maupun tindakan medis, sedangkan salah satu hal yang men-

dukung kesembuhan pasien tidak hanya memberikan informasi tentang kesehatannya tapi mendengarkan keluhan pasien, empati, edukasi dan pelayanan yang ramah juga sangat mempengaruhi kesembuhan pasien. Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Purwokerto. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Purwokerto

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan metode observasional analitik dengan rancangan *cross sectional*. Pendekatan *cross sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data *variabel independen* dan *variabel dependen* hanya satu kali pada suatu saat (Nursalam, 2020). Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Islam Purwokerto yang berlokasi di Jl. Mashuri No.39, Kalibogor, Rejasari, Kecamatan. Purwokerto Barat., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini *proportional stratified random sampling* dan *Simple Random Sampling*, yaitu teknik yang digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Sampel yang digunakan sebanyak 89 orang pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Purwokerto.

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah angket atau kuesioner berbasis survei. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner data demografi digunakan untuk mengetahui karakteristik responden penelitian yang meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir dan jenis pekerjaan. Kuesioner komunikasi terapeutik perawat yang digunakan oleh peneliti merupakan kuesioner yang terdiri dari 20 pernyataan. Kuesioner kepuasan pasien merupakan kuesioner yang diberikan kepada pasien untuk mengukur tingkat kepuasan pasien selama menjalani pengobatan di rumah sakit sebanyak 20 pertanyaan.

Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis bivariat. analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau menggambarkan karakteristik masing-masing variabel penelitian. Sedangkan, analisis bivariat dilakukan untuk menguji apakah terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat den-

gan tingkat kepuasan pasien. Analisis bivariat yang digunakan adalah Spearman Rank.

## HASIL

Penelitian tentang “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Purwokerto” telah dilakukan pada bulan April 2025 yang bertempat di Rumah Sakit Islam Purwokerto. Metode penelitian yang digunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Responden penelitian berjumlah 89 orang pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Purwokerto.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	f	%
Usia		
11-19 Tahun	7	7.9
20-60 Tahun	49	55.1
> 60 Tahun	33	37.0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	48	53.9
Perempuan	41	46.1
Pendidikan		
Pendidikan Dasar	31	34.8
Pendidikan Menengah	20	22.5
Pendidikan Atas	24	27.0
Pendidikan Tinggi	14	15.7
Pekerjaan		
PNS	6	6.7
Swasta	7	7.9
Wiraswasta	19	21.3
Lain-lain	57	64.0

Berdasarkan data pada Tabel 1, mayoritas responden berada pada rentang usia 20–60 tahun, yaitu sebanyak 49 orang (55,1%). Ditinjau dari jenis kelamin, sebagian besar responden adalah laki-laki sebanyak 48 orang (53,9%), jumlah ini lebih tinggi dibandingkan responden perempuan yang berjumlah 41 orang (46,1%). Dalam hal tingkat pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki pendidikan dasar sebanyak 31 orang (34,8%), diikuti oleh pendidikan atas sebanyak 24 orang (27%), pendidikan menengah sebanyak 20 orang (22,5%), dan pendidikan tinggi sebanyak 14 orang (15,7%). Adapun berdasarkan jenis pekerjaan, mayoritas responden termasuk dalam kategori “lain-lain” sebanyak 57 orang (64%), yang menunjukkan bahwa pekerjaan mereka tidak tercantum dalam pilihan yang tersedia pada kuesioner. Selain itu, terdapat 19 orang (21,3%) yang berprofesi sebagai wiraswasta, 7 orang (7,9%) sebagai karyawan swasta, dan 6 orang

(6,7%) sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat di Rumah Sakit Islam Purwokerto.

Karakteristik Responden	f	%
Komunikasi Terapeutik	12	13.5
Cukup Terapeutik	76	85.4
Komunikasi Tidak Terapeutik	1	1.1

Berdasarkan tabel 2 di atas, dapat dilihat bahwa perawat di Rumah Sakit Islam Purwokerto. mayoritas telah melakukan komunikasi terapeutik dengan cukup baik menurut pasien rawat inap yaitu sebanyak 76 orang pasien dengan persentase 85,4%. Sedangkan perawat yang melakukan komunikasi terapeutik dengan baik sebanyak 12 orang dan perawat yang tidak melakukan komunikasi terapeutik sebanyak 1 orang dengan persentase 1,1%. Hasil ini didasarkan oleh jawaban kuesioner dari pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Purwokerto. yang menjadi responden penelitian.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Purwokerto

Karakteristik Responden	f	%
Puas	4	4.5
Cukup Puas	84	94.4
Tidak Puas	1	1.1

Berdasarkan tabel 3 di atas, dapat dilihat bahwa pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Purwokerto. Dominan merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat pada saat mereka menjalani rawat inap di Rumah Sakit Islam Purwokerto. Sebanyak 84 orang pasien dengan persentase 94,4% merasa cukup puas. Selanjutnya sebanyak 4 orang pasien dengan persentase 4,5% merasa puas dan 1 orang pasien dengan persentase 1,1% merasa tidak puas dengan pelayanan perawat di Rumah Sakit Islam Purwokerto. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa secara umum pasien merasa bahwa pelayanan keperawatan yang mereka terima sudah memenuhi standar dasar yang diharapkan, meskipun belum sepenuhnya optimal.

Tabel 4. Hasil Uji Asumsi Klasik

Variabel	Nilai K-SZ	sig	Keterangan
Komunikasi Terapeutik	0,498	0,000	$p < 0,05$
Kepuasan Pasien	0,512	0,000	$p < 0,05$

Berdasarkan hasil analisis data pada tabel 4.7 untuk variabel komunikasi terapeutik menghasilkan nilai K-SZ sebesar 0.498 dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Vari-

abel kepuasan pasien menghasilkan nilai K-SZ sebesar 0.512 dengan nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Berdasarkan analisis ini, maka dapat dikatakan bahwa sebaran data variabel komunikasi terapeutik dan variabel kepuasan pasien tidak berdistribusi normal. Selanjutnya, peneliti akan menguji hipotesis dalam penelitian dengan menggunakan analisis korelasi *spearman rank*.

Pemilihan metode *spearman rank* didasarkan pada pertimbangan karakteristik data pada kedua variabel tidak berdistribusi normal pada pengujian uji normalitas. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara variabel-variabel yang dianalisis. Hasil analisis *spearman rank* disajikan pada tabel dibawah ini

Tabel 5. Hasil Uji Spearman Rank

Variabel	N	Korelasi	Sig
Komunikasi Terapeutik (X) dan Kepuasan Pasien (Y)	89	0,333	0,001

Berdasarkan hasil analisis korelasi *spearman rank* antara variabel komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien diperoleh nilai ( $r$ ) sebesar 0.333 dengan taraf signifikan  $p = 0,001$  ( $p < 0,05$ ). Hasil analisis korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Purwokerto dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang berbunyi terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Purwokerto dapat diterima.

## PEMBAHASAN

### Komunikasi Terapeutik Perawat pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Purwokerto

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas perawat di Rumah Sakit Islam Purwokerto telah menerapkan komunikasi terapeutik dengan cukup baik. Dari data yang ada, sebanyak 76 orang pasien rawat inap (85,4%) memberikan penilaian bahwa perawat yang merawat mereka telah melakukan komunikasi terapeutik dengan cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar perawat di rumah sakit tersebut sudah memiliki keterampilan komunikasi yang cukup efektif dalam berinteraksi dengan pasien, khususnya dalam konteks perawatan.

Selanjutnya, 12 orang pasien (persentase 13,8%) menilai bahwa perawat yang merawat mereka telah melakukan komunikasi terapeutik dengan baik. Walaupun ini lebih sedikit dibandingkan dengan kategori "cukup baik," angka ini tetap mencerminkan adanya beberapa perawat yang melakukan komunikasi terapeutik secara lebih optimal. Sedangkan 1 orang pasien



(1,1%) memberikan penilaian bahwa perawat yang merawatnya tidak melakukan komunikasi terapeutik, yang tentunya perlu menjadi perhatian dan evaluasi lebih lanjut oleh manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kualitas komunikasi antara perawat dan pasien.

Secara keseluruhan, hasil ini memberikan gambaran positif mengenai keterampilan komunikasi terapeutik perawat di Rumah Sakit Islam Purwokerto, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan, terutama bagi sebagian perawat yang belum sepenuhnya melakukan komunikasi terapeutik dengan baik. Melalui pelatihan dan evaluasi yang berkelanjutan, diharapkan kualitas komunikasi antara perawat dan pasien dapat semakin meningkat, memberikan dampak positif terhadap kesembuhan dan kenyamanan pasien (Chabibi et al., 2019).

### **Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Purwokerto**

Hasil penelitian menunjukan bahwa mayoritas pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Purwokerto merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat selama mereka menjalani perawatan di rumah sakit tersebut. Sebanyak 84 orang pasien, yang mewakili 94,4% dari keseluruhan responden, menyatakan bahwa mereka merasa cukup puas dengan pelayanan yang diterima. Angka ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa bahwa pelayanan keperawatan yang mereka terima sesuai dengan ekspektasi mereka, meskipun ada indikasi bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam beberapa aspek pelayanan.

Terdapat sebanyak 4 orang pasien (4,5%) menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan pelayanan perawat di Rumah Sakit Islam Purwokerto. Meskipun jumlahnya lebih kecil, namun kategori ini mencerminkan adanya kelompok pasien yang merasa pelayanan yang mereka terima telah memenuhi standar tinggi dan memberikan rasa nyaman serta kepuasan. Namun demikian, jika kita mengamati bahwa hanya sedikit pasien yang menyatakan kepuasan penuh, ini menunjukkan bahwa ada beberapa area di mana perawat perlu lebih fokus untuk meningkatkan kualitas layanan, misalnya dalam hal kecepatan respons atau tingkat komunikasi yang lebih baik. Sementara itu, hanya 1 orang pasien (1,1%) yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Walaupun angka ini relatif kecil, tetapi tetap penting untuk diperhatikan. Ketidakpuasan pasien ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya perhatian dari perawat, ketidaksesuaian harapan pasien terhadap pelayanan,

atau mungkin masalah komunikasi antara perawat dan pasien yang dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi lebih mendalam terhadap kasus ini untuk mengetahui faktor penyebab dan mencari solusi yang tepat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Islam Purwokerto pada berbagai aspek pelayanan umumnya tergolong cukup baik. Pada aspek *responsiveness*, sebagian besar pasien merasa pelayanan yang diberikan sudah cukup responsif, meskipun masih ada yang merasa kurang puas. Aspek *assurance* juga dinilai cukup memuaskan, dengan sebagian responden memberikan penilaian baik terhadap rasa aman dan kepercayaan yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan. Pada aspek *tangibles*, seperti fasilitas fisik dan kebersihan lingkungan, mayoritas pasien memberikan penilaian cukup baik. Hal serupa terlihat pada aspek *emphaty*, di mana perhatian dan kepedulian perawat terhadap pasien mendapat respons positif dari sebagian besar responden. Sementara itu, pada aspek *reliability* atau keandalan pelayanan, walaupun masih tergolong cukup baik, terdapat lebih banyak pasien yang merasa kurang puas dibanding aspek lainnya, sehingga menunjukkan perlunya peningkatan dalam konsistensi pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Islam Purwokerto sudah cukup baik, dengan sebagian besar pasien merasa puas atau cukup puas. Namun, meskipun sudah ada angka kepuasan yang tinggi, rumah sakit masih perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan keperawatan (Ra'uf, 2021). Pelatihan berkala untuk perawat dalam hal keterampilan komunikasi terapeutik, respons cepat terhadap kebutuhan pasien, serta perhatian lebih terhadap pasien yang mengalami ketidakpuasan, dapat menjadi langkah yang efektif untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan (Djala, 2021). Dengan demikian, rumah sakit dapat memastikan bahwa setiap pasien menerima perawatan yang optimal dan sesuai dengan harapan mereka, serta terus meningkatkan citra rumah sakit di mata masyarakat.

### **Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Purwokerto**

Berdasarkan hasil analisis korelasi Spearman Rank yang dilakukan antara variabel komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien, diperoleh nilai ( $r$ ) sebesar 0,333 dengan taraf signifikansi  $p = 0,001$  ( $p < 0,05$ ). Nilai koefisien korelasi sebesar 0,333 menunjukkan adanya hubungan yang positif antara komunikasi

terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Artinya, semakin baik komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang efektif dan empatik dari perawat memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien selama perawatan di rumah sakit.

Angka signifikansi  $p = 0,001$ , yang lebih kecil dari  $0,05$ , menegaskan bahwa hubungan antara kedua variabel ini tidak terjadi secara kebetulan, melainkan merupakan suatu fenomena yang signifikan. Dengan kata lain, hasil ini memberikan bukti kuat bahwa komunikasi terapeutik yang baik oleh perawat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Purwokerto. Dalam hal ini, komunikasi terapeutik tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk menyampaikan informasi medis kepada pasien, tetapi juga sebagai faktor penentu dalam membangun hubungan yang positif, memberikan rasa aman, serta meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien selama menjalani perawatan (Prastiawati et al., 2023).

Hasil analisis ini mendukung hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Purwokerto. Dengan kata lain, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi yang dilakukan oleh perawat, yang meliputi aspek-aspek seperti empati, keterbukaan, perhatian, dan kemampuan mendengarkan pasien, sangat berpengaruh terhadap bagaimana pasien merasakan layanan yang diberikan oleh rumah sakit (Prastiawati et al., 2023). Semakin baik perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik, semakin besar pula peluang pasien untuk merasa puas dengan perawatan yang mereka terima.

Komunikasi terapeutik adalah bentuk komunikasi profesional yang dilakukan oleh tenaga kesehatan, khususnya perawat, dengan tujuan utama untuk membantu pasien memahami kondisi kesehatannya, mengurangi kecemasan, membangun hubungan yang saling percaya, dan mendukung proses penyembuhan secara holistik baik secara fisik, emosional, maupun psikologis (Hadi et al., 2022). Dalam praktik keperawatan, komunikasi terapeutik tidak hanya meningkatkan kenyamanan pasien, tetapi juga berdampak pada peningkatan kepuasan pasien, kepatuhan terhadap pengobatan, dan efektivitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Ketika pasien merasa didengarkan, dihargai, dan dipahami,

maka mereka akan lebih kooperatif dan merasa lebih percaya terhadap tenaga kesehatan yang merawatnya (Sulastri et al., 2019).

Komunikasi ini menjadi sangat penting terutama dalam situasi ketika pasien merasa takut, cemas, atau tidak memahami kondisi medis mereka (Hidayatullah, 2020). Dalam kondisi seperti itu, kemampuan perawat untuk memberikan dukungan emosional melalui komunikasi yang terapeutik dapat membantu pasien merasa lebih tenang dan terlibat secara aktif dalam proses perawatan (Tamara et al., 2022). Komunikasi terapeutik memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan keperawatan dan secara langsung berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Sembiring & Munthe, 2019). Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien bukan hanya ditentukan oleh hasil tindakan medis yang diberikan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh cara tenaga kesehatan, khususnya perawat, berinteraksi dengan pasien selama proses perawatan (Hadi et al., 2022).

Kepuasan pasien adalah hasil evaluasi subjektif pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima selama berada di fasilitas kesehatan (Suwito & Priyantari, 2022). Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan tersebut adalah bagaimana tenaga kesehatan, khususnya perawat, berkomunikasi dengan mereka (Utami et al., 2025). Ketika perawat mampu menerapkan komunikasi terapeutik secara baik misalnya melalui sikap empati, mendengarkan dengan aktif, memberikan informasi yang jelas, dan menunjukkan perhatian yang tulus pasien cenderung merasa dihargai, dimengerti, dan aman (Agil et al., 2022).

Hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien bersifat langsung dan erat. Komunikasi yang efektif dapat menciptakan suasana perawatan yang nyaman, mengurangi kecemasan pasien, serta meningkatkan rasa percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, komunikasi yang buruk dapat menimbulkan kebingungan, rasa tidak puas, bahkan menurunkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit (Rori et al., 2018).

Dalam konteks pasien rawat inap, intensitas interaksi antara perawat dan pasien lebih tinggi, sehingga kualitas komunikasi yang terjalin memainkan peran krusial. Pasien yang merasa bahwa perawat memahami kebutuhan dan kondisi mereka secara holistik, tidak hanya dari sisi medis tetapi juga emosional, akan lebih mudah merasa puas terhadap layanan secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik tidak hanya memperbaiki hubungan interpersonal, tetapi juga berkontribusi nyata terhadap

pencapaian mutu layanan keperawatan.

Berdasarkan hasil ini, manajemen Rumah Sakit Islam Purwokerto sebaiknya terus memberikan perhatian pada pengembangan keterampilan komunikasi terapeutik para perawat. Pelatihan dan penguatan kemampuan komunikasi perawat bisa menjadi strategi penting untuk meningkatkan kualitas layanan rumah sakit, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan pasien (Meri et al., 2022). Selain itu, perawat juga perlu diberikan pemahaman lebih mendalam mengenai pentingnya komunikasi yang baik dalam konteks perawatan pasien, terutama bagi pasien yang sedang menjalani perawatan intensif atau rawat inap, yang mungkin membutuhkan lebih banyak dukungan emosional dan psikologis (Afandi et al., 2023).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Purwokerto, maka dapat disimpulkan bahwa 1) karakteristik responden mayoritas berjenis kelamin laki-laki sebesar 53,9% dengan kelompok usia 31–50 tahun sebesar 46,1%, pendidikan SD sebesar 34,8% dan pekerjaan lain-lain sebesar 64%. 2) Pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Purwokerto menilai bahwa perawat telah melakukan komunikasi terapeutik dengan cukup baik di Rumah Sakit Islam Purwokerto. 3) Pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Purwokerto merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat di Rumah Sakit Islam Purwokerto. 4) Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Purwokerto.

## SARAN

Saran dalam penelitian ini yang pertama ditujukan kepada pihak rumah sakit Diharapkan agar manajemen rumah sakit dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung perawat dalam membangun komunikasi terapeutik secara konsisten. Kedua, Perawat diharapkan dapat lebih konsisten dalam menerapkan prinsip komunikasi terapeutik, tidak hanya saat kunjungan awal atau tindakan keperawatan, tetapi juga dalam interaksi harian sederhana seperti saat mengantarkan obat atau memantau kondisi pasien. Ketiga, Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan desain longitudinal dan mencakup lebih banyak variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien

## DAFTAR PUSTAKA

Anjaswarni. (2016). *Komunikasi dalam Keperawatan*.

- Pusat Pendidikan SDM Kesehatan - Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Apriyani, L., Kencana, E. N., & L. P. Ida Harini. (2017). Model Persamaan Struktural Tingkat Kepuasan Pasien Pada Kualitas Layanan Rawat Inap. *E-Jurnal Matematika*, 6(3), 168–175. <https://doi.org/10.24843/MTK.2017.v06.i03.p162>
- Ayumar, A., Kasma, A. Y., & Alfirah, F. (2021). Gambaran Mutu Komunikasi Perawat terhadap Pelayanan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Mitrasehat, Ayudha*, 138–147.
- Chabibi, M., Purwanti, E., & Novyriana, E. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien Pre Operasi di Instalasi Bedah Sentral RS PKU Muhammadiyah Gombong. *Prosiding University Research Colloquium*, 464–472.
- Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Internal Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47. <https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.11818>
- Ladesvita, F., & Khoerunnisa, N. (2017). Dampak Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan. *Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya*, 3(1), 5–10.
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis Edisi 5* (5th ed.). Salemba Medika.
- Prastiawati, C. E., Susilowati, Y., & Rohmah, M. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Kanker Ruang Rawat Inap RSs. Dharmais Jakarta. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Volume*, 3, 3974–3987.
- Putra, K. R., Sutadi, H., Setyowati, S., & Hariyati, R. T. S. (2021). The impact of nurse manager caring behaviors and work environment on burnout syndrome among nurses. *Kontak*, 23(2), 90–96. <https://doi.org/10.32725/kont.2021.019>
- Ra'uf, M. (2021). Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Kasus Di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin. *Jurnal Terapung : Ilmu - Ilmu Sosial*, 3(2), 37. <https://doi.org/10.31602/jt.v3i2.6014>
- Soares, A., Kusnanto, & Kurniawati, N. D. (2020). Pengaruh Pelatihan Komunikasi Terapeutik terhadap Kepuasan Pasien : *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 11(April), 125–128. <https://doi.org/DOI: http://dx.doi.org/10.33846/sf11203>
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Endurance*, 3(1), 88. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2487>