



## Pengaruh *Responsiveness* Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruangana Interna RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo

Sabirin B. Syukur<sup>1</sup>, Euis Herawati Hidayat<sup>1</sup>, Rini Asnawati<sup>1</sup>, Avriliani Sagita Molou<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Ners, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Indonesia

### INFORMASI

Korespondensi:  
[arinsta21@gmail.com](mailto:arinsta21@gmail.com)

Keywords:  
 Therapeutic Communication,  
 Nurse, Responsiveness

### ABSTRACT

*The resource that contributes most to supporting patient satisfaction is nurses because they meet with patients more frequently in terms of providing health services. Therefore, communication is a fundamental thing needed in health services. The purpose of this research capable students determines the influence of nurse responsiveness in therapeutic communication practices on patient satisfaction at RSUD dr. Hasri Ainun Habibie, Gorontalo Province. The research method used was descriptive research in the form of a case study on 10 respondents who were treated in the internal ward of RSUD dr. Hasri Ainun Habibie, Gorontalo Province. The results of this study show that the majority of patients are satisfied with the services provided by nurses at RSUD dr. Hasri Ainun Habibie, Gorontalo Province. However, even though the majority of patients were very satisfied with the responsiveness provided by nurses at RSUD dr. Hasri Ainun Habibie, Gorontalo Province Conclusion: it was found from several statements contained in the questionnaire that most of the answer choices given were dissatisfied.*

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. (Permenkes RI No 4 Tahun 2018).

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. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien, menguasai pekerjaan, dan yang paling utama mampu berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara profesional. (Djala, 2021)

Sumber daya yang paling banyak menyumbang sebagai pendukung kepuasan pasien adalah perawat karena frekuensinya yang lebih sering bertemu dengan pasien dalam hal memberikan pelayanan kesehatan. Perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi tidak saja akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan pasien, juga mencegah terjadinya masalah illegal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit. (Primadianty, 2020)

Komunikasi menjadi hal mendasar yang dibutuhkan dalam pelayanan kesehatan. Salah satu bentuk komunikasi interpersonal dalam dunia kesehatan adalah komunikasi yang terjalin antara perawat dan pasien. Komunikasi perawat dan pasien merupakan hubungan kerjasama yang ditandai dengan tukar menukar perilaku, pikiran, perasaan, dan pengalaman dalam membina hubungan yang harmonis dengan pasien. (Khairani et al., 2021)

Komunikasi ini juga disebut dengan komunikasi terapeutik dimana kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh perawat sehingga dapat mempengaruhi pencapaian kesehatan yang optimal. Komunikasi terapeutik dapat mempengaruhi tingkah laku sehingga dapat terciptanya hubungan rasa percaya pada pasien, mencegah terjadinya

masalah, memebrikan kepuasan yang profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit. Komunikasi yang sudah dilakukan secara efektif dapat dilihat dari tingkat kepuasan yang dimiliki pasien (Suwito & Priyantari, 2022)

Tingkat kepuasan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap klien dan keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik, dan daya tanggap (*responsiveness*) perawat terhadap kebutuhan klien dan keluarga. Aspek *responsiveness* berkaitan dengan daya tanggap tenaga kesehatan rumah sakit dalam hal ini salah satunya perawat untuk segera datang melayani saat diperlukan pasien. Daya tanggap juga dapat berkaitan dengan tenaga kesehatan mengunjungi ruang inap pasien untuk menawarkan bantuan atau menanyakan kondisi pasien tanpa diminta. (Nanda, 2018)

Salah satu tujuan memberikan pelayanan yang *responsiveness* yaitu bagaimana penyelenggara pelayanan kesehatan dapat dengan baik memenuhi harapan dari populasi pada aspek pelayanan kesehatan. *Responsiveness* suatu sistem kesehatan akan lebih mengakui harapan penduduk mengenai bagaimana mereka diperlakukan, menjadi bagian yang penting dari pelaksanaan sistem kesehatan itu sendiri. *Responsiveness* pasien dapat digunakan sebagai salah satu alat dalam menentukan tinggi rendahnya kinerja pelayanan kesehatan di rumah sakit dari dimensi sumber daya manusia. (Setiawan et al., 2017)

Berdasarkan dari penjelasan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh *Responsiveness* Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo”.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian *deskriptif* yaitu prosedur peneliti yang menghasilkan *data data deskriptif*. Peneliti berusaha mendirkrripsikan mengenai bagaimana *responsiveness* perawat dalam

praktik komunikasi terapeutik pada pasien. Dalam hal ini, peneliti melakukan jenis penelitian dalam bentuk studi kasus yaitu penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif mengenai unit-unit sosial tertentu yang meliputi individu, kelompok, lembaga, dan Masyarakat. Subjek pada penelitian sebanyak 10 orang responden yang dirawat di ruangan interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibi Provinsi Gorontalo. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu prosedur peneliti yang menghasilkan data data deskriptif. Peneliti berusaha mendeskripsikan mengenai bagaimana *responsiveness* perawat dalam praktik komunikasi terapeutik pada pasien. Dalam hal ini, peneliti melakukan jenis penelitian dalam bentuk studi kasus yaitu penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif mengenai unit-unit sosial tertentu yang meliputi individu, kelompok, lembaga, dan Masyarakat. Subjek pada penelitian sebanyak 10 orang responden yang dirawat di ruangan interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibi Provinsi Gorontalo

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kuesioner terkait *responsiveness* perawat dalam praktik komunikasi terapeutik di ruangan interna didapatkan bahwa pada pernyataan ke-1 pasien yang menjawab sangat puas sebanyak 7 pasien (70%), menjawab puas 2 pasien (20%), menjawab tidak puas 1 pasien (10%), dan tidak ada pasien yang menjawab sangat tidak puas. Pasien yang menjawab tidak puas mengatakan bahwa selama dirawat perawat jarang menawarkan bantuan kepada pasien. Pada pernyataan ke-2 pasien yang menjawab sangat puas sebanyak 7 pasien (70%), menjawab puas 3 pasien (30%), dan tidak ada pasien yang menjawab tidak puas dan sangat tidak puas. Pada pernyataan ke-3 pasien yang menjawab sangat puas sebanyak 7 pasien (70%), menjawab puas 2 pasien (20%), menjawab tidak puas 1 pasien (10%), dan tidak ada pasien yang menjawab sangat tidak puas. Pasien yang menjawab tidak puas karena selama dirawat perawat jarang menanyakan terkait dengan keluhan pasien. Pada pernyataan ke-4 pasien yang menjawab sangat puas sebanyak 8 pasien (80%), menjawab puas 1 pasien (10%), menjawab tidak puas 1 pasien (10%), dan tidak ada pasien yang menjawab sangat tidak puas. Pasien yang

menjawab tidak puas karena perawat kurang dalam memberikan penjelasan terkait dengan penyakit yang di alami pasien. Pada pernyataan ke-5 pasien yang menjawab sangat puas sebanyak 7 pasien (70%), menjawab puas 2 pasien (20%), menjawab tidak puas 1 pasien (10%), dan tidak ada pasien yang menjawab sangat tidak puas. Pasien yang menjawab tidak puas karena perawat tidak segera datang saat pasien membutuhkan, seperti saat cairan infus habis. Pada pernyataan ke-6 pasien yang menjawab sangat puas sebanyak 7 pasien (70%), menjawab puas 2 pasien (20%), menjawab tidak puas 1 pasien (10%), dan tidak ada pasien yang menjawab sangat tidak puas. Pasien yang menjawab tidak puas karena pasien mengatakan bahwa perawat jarang mengunjungi pasien secara berkala nanti datang saat pasien memanggil. Pada pernyataan ke-7 pasien yang menjawab sangat puas sebanyak 8 pasien (80%), menjawab puas 2 pasien (20%), dan tidak ada pasien yang menjawab tidak puas dan sangat tidak puas. Pada pernyataan ke-8 pasien yang menjawab sangat puas sebanyak 6 pasien (60%), menjawab puas 3 pasien (30%), menjawab tidak puas 1 pasien (10%), dan tidak ada pasien yang menjawab sangat tidak puas. Pasien yang menjawab tidak puas karena perawat kurang aktif bertanya hal-hal yang diperlukan pasien. Pada pernyataan ke-9 pasien yang menjawab sangat puas sebanyak 7 pasien (70%), menjawab puas 3 pasien (30%), dan tidak ada pasien yang menjawab tidak puas dan sangat tidak puas. Pada pernyataan ke-10 pasien yang menjawab sangat puas sebanyak 8 pasien (80%), menjawab puas 2 pasien (20%), dan tidak ada pasien yang menjawab tidak puas dan sangat tidak puas. Pada pernyataan ke-11 pasien yang menjawab sangat puas sebanyak 8 pasien (80%), menjawab puas 2 pasien (20%), dan tidak ada pasien yang menjawab tidak puas dan sangat tidak puas.

Berdasarkan hasil kuesioner *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di dapatkan bahwa sebagian besar pasien sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat di RSUD dr. Hasri Ainun Habibi Provinsi Gorontalo. Kepuasan pasien secara subjektif dikaitkan dengan kualitas dari suatu layanan yang didapatkan dan secara objektif dikaitkan dengan kejadian, pendidikan, dan keadaan psikologi, serta

lingkungan. Akan tetapi, walaupun sebagian besar pasien sangat puas terhadap *responsiveness* yang diberikan oleh perawat, didapatkan dari beberapa pernyataan yang terdapat pada kuesioner sebagian besar pilihan jawaban yang diberikan tidak puas yaitu pada pernyataan perawat menawarkan bantuan kepada pasien ketika pasien mengalami kesulitan walau tanpa diminta, perawat selalu menanyakan keluhan pasien, perawat memberikan penjelasan tentang penyakit pasien, perawat segera datang ketika pasien membutuhkan, perawat secara berkala mengunjungi pasien tanpa diminta.

Menurut (Hasan, 2021) hal ini dikarenakan penilaian setiap individu cenderung akan berbeda antara satu pasien dengan pasien lain terkait standar ketanggapan petugas kesehatan dalam memberikan jasa pelayanan sesuai dengan prosedur. Daya tanggap merupakan persepsi pasien terhadap kemampuan dan kehandalan perawat untuk tanggap dan sigap terhadap berbagai hal termasuk keluhan maupun keperluan pasien.

Komponen *responsiveness* atau daya tanggap perawat merupakan komponen terpenting dalam suatu pelayanan karena bersifat sangat dinamis. Penilaian setiap individu terkait aspek cepat atau lambatnya suatu layanan dapat berbeda-beda tergantung dari persepsi setiap individu. Oleh karena itu daya tanggap perawat merupakan suatu hal yang penting dalam mendukung kualitas pelayanan keperawatan. Daya tanggap seorang perawat ketika pasien sedang membutuhkan menunjukkan kehandalan dan kemampuan perawat untuk sigap terhadap berbagai situasi dan kondisi, termasuk sikap dalam menangani keperluan dan keluhan pasien. (Nanda, 2018)

Kepuasan pasien bergantung pada jasa pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum. Kepuasan pelayanan keperawatan dibuat berdasarkan penilaian konsumen terkait mutu, dan kinerja hasil, terhadap manfaat yang diterima dari produk atau jasa layanan. Dengan demikian, kepuasan terbentuk karena perbandingan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. pelayanan yang baik sangatlah dibutuhkan dalam sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan

yang baik akan mendorong kepuasan terhadap penerima pelayanan pasien tersebut. *Responsiveness* tenaga kesehatan merupakan hal pokok yang harus dimiliki oleh setiap instansi jasa terutama di bidang kesehatan seperti rumah sakit, untuk mencapai kualitas pelayanan yang terbaik maka rumah sakit tersebut harus memperhatikan hal-hal sekecil apapun mengenai kebutuhan pelanggannya. (Lesmana, 2021)

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Astuti & Kustiyah, 2020) bahwa *responsiveness* perawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun kurang baik hal itu disebabkan karena ada salah satu indikator yang paling menonjol yang dapat mempengaruhi *responsiveness* perawat yaitu indikator ketertiban, pasien yang menyatakan ketertiban perawat kurang baik sebesar 62,7 % dengan jumlah responden 37 orang.

Dengan demikian menurut asumsi peneliti sebaiknya manajemen Rumah Sakit memberikan pengertian kepada perawat agar dapat meningkatkan pelayanannya kepada pasien baik dalam kecepatan, ketertiban, empati, keaktifan dan ketanggapan. Terlebih dalam ketertiban perawat memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang ada, misalnya dengan cara memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan pasien, seperti perawat mampu memberikan respon yang cepat disetiap pelayanan yang diberikan, mampu bertindak secara sigap, perawat secara berkala mengunjungi pasien tanpa diminta serta harus melakukan tindakan sesuai prosedur.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian *responsiveness* perawat dalam praktik komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo maka dapat disimpulkan yaitu sebagian besar pasien sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo. Akan tetapi, walaupun sebagian besar pasien sangat puas terhadap *responsiveness* yang diberikan oleh perawat, didapatkan dari beberapa pernyataan yang terdapat pada kuesioner sebagian besar pilihan jawaban yang

diberikan tidak puas yaitu pada pernyataan perawat menawarkan bantuan kepada pasien ketika pasien mengalami kesulitan walau tanpa diminta, perawat selalu menanyakan keluhan pasien, perawat memberikan penjelasan tentang penyakit pasien, perawat segera datang ketika pasien membutuhkan, perawat secara berkala mengunjungi pasien tanpa diminta, perawat bersikap ramah dan sopan saat menangani keluhan pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, & Kustiyah, E. (2020). Analisis Kepuasan Terhadap Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen. *Jurnal Gema*, 26(48), 1356–1371.
- 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.
- Hasan, A. (2021). Pengaruh *Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance* Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Ilmiah Dikdaya*, 11(1), 85.
- Khairani, M., Salviana, D., & Abu Bakar. (2021). Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), 9–17.
- Lesmana, I. S. (2021). Hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien. *Studi Kasus*, 116.
- Nanda, A. S. (2018). Pengaruh *Responsiveness* Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Rsu Haji Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 173.
- Primadianty, I. (2020). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Massenrempulu Kabupaten Enrekang. Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar, 1–114.
- Setiawan, Y., Asmuji, & Komarudin. (2017). Hubungan *Responsiveness* Tenaga Kesehatan Kabupaten Jember. 30, 1–14.
- Suwito, F., & Priyantari, W. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Pelaksanaan Orientasi Pasien Baru Dengan Kepuasan Pasien Di RS TK . II. *Jurnal Indonesia Sehat: Healthy Indonesian Journal*, 1(1), 21–28.
- tulang. *Jurnal E-Biomedik*, 9(2), 229–239.
- Fajriati dan Indrawati (2021). Senam Kaki Terhadap Penurunan Kadar Gula Darah pada Pasien Diabetes Mellitus di Wilayah Kerja Puskesmas Ngoresan, Surakarta. *Aisyiyah surakarta journal of nursing*. Volume 2 Nomor 1, Juli 2021
- Fathoni dan Purnamawati. (2019). Pengaruh Senam Ergonomis Terhadap *Distress* Lansia Dengan Diabetes Mellitus. *Jurnal Keperawatan Terpadu* Vol. 1 No. 2
- Fernández, M. B. (2022). *Sensitivity and specificity of the ankle-brachial index to diagnose peripheral artery disease: a structured review*. *Vascular Medicine* Vol. 15, No. 5, 361–369
- Haskas, Y., Suryanto., & Suarnianti. (2019). Improvement in diabetic control belief in relation to locus of control. *The Open Nursing Journal*, 13(1), 123–128
- Isral Ghazi. (2015). *Hubungan Aktifitas Fisik Dengan kadar Nitric Oxide (NO) Plasma Pada Masyarakat di Kota Padang*. *Jurnal Kesehatan Andalas* Vol 3:2
- Kemenkes. RI. (2020). *Infodatin Diabetes Mellitus*. Jakarta : Kementrian Kesehatan
- Soep. (2017). Pengaruh latihan fisik pada penderita diabetes mellitus terhadap penurunan konsentrasi glukosa darah puasa, LDL dan peningkatan HDL di wilayah kerja Puskesmas Medan Helvetia. *Jurnal Mutiara Kesehatan Masyarakat*, 1(1), 28–34
- Swarjana, dkk (2023). Edukasi Latihan Fisik Berbasis Self Care Kepada Klien\ Dan Keluarga Penderita Diabetes Mellitus Di Kelurahan Pedungan Kota Denpasar. Volume. 29 No. 2 April-Juni 2023
- Ulfa, Khairatul dan Mulfianda Riyan . (2019). Efektivitas Senam Prolanis Terhadap Penurunan Tekanan Darah Dan Kadar Gula Darah Di Puskesmas. SEMDI UNAYA-2019, 728-740
- WHO. (2019). *Global Report On Diabetes*. France: World Health Organization