
HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP MELATI II DI RSUD LASINRANG TAHUN 2026

The relationship between therapeutic communication by nurses and patient satisfaction levels In the melati ii inpatient ward At lasinrang regional hospital In 2026

Risdayanti Gusman^{*1}, H. Muslimin², Armadi³

^{1*}Bagian Keperawatan Program Studi keperawatan, Stikes Baramuli Pinrang, Email : risdarisda035@gmail.com

ABSTRACT

Patient satisfaction is a key indicator of service quality that can be influenced by a patient's experience while receiving care, including factors such as nurse communication, attentiveness, empathy, and responsiveness. This study aimed to determine the relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction levels in the Melati II Inpatient Ward at Lasinrang Regional General Hospital (RSUD), Pinrang Regency, in 2026. An analytical survey method with a cross-sectional design was employed. The study population consisted of 114 inpatients in the Melati II ward. The sample size was calculated using Slovin's formula with a 5% margin of error, resulting in 89 respondents. Data were collected via questionnaires, and bivariate analysis was performed using the Chi-Square test with a significance level of $\alpha = 0.05$. The study results indicated that therapeutic communication was effectively implemented for 46 respondents (51.7%) and was lacking for 43 respondents (48.3%). Regarding satisfaction, 46 respondents (51.7%) were satisfied, while 43 respondents (48.3%) were dissatisfied. The Chi-Square test yielded a p-value of < 0.001 ($p < 0.05$), indicating a significant relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction. It is recommended that nurses in the Melati II Inpatient Ward at Lasinrang RSUD enhance and consistently maintain the application of therapeutic communication—specifically by being friendly, empathetic, and patient; providing information in easily understandable language; and actively listening to patient complaints—thereby improving patient satisfaction with nursing services.

Keywords: Therapeutic Communication, Nurse, Patient Satisfaction

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan yang dapat dipengaruhi oleh pengalaman pasien selama menerima pelayanan, termasuk komunikasi, perhatian, empati, dan responsivitas perawat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Melati II RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2026. Penelitian menggunakan metode survei analitik dengan rancangan cross sectional. Populasi penelitian adalah pasien rawat inap Melati II, dengan jumlah populasi 114 pasien. Besar sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% dan diperoleh 89 responden. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, sedangkan analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Melati II RSUD Lasinrang Tahun 2026. Penelitian menggunakan desain cross sectional dengan 89 responden yang dipilih dari populasi 114 pasien.

Analisis menggunakan uji Chi-Square dengan $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi terapeutik diterapkan pada 46 responden (51,7%) dan kurang diterapkan pada 43 responden (48,3%). Sebanyak 46 responden (51,7%) merasa puas dan 43 responden (48,3%) kurang puas. Hasil uji Chi-Square menunjukkan $p < 0,001$ ($p < 0,05$), sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Saran bagi perawat di ruang rawat inap melati II di RSUD Lasinrang, disarankan untuk meningkatkan dan mempertahankan penerapan komunikasi terapeutik secara konsisten, terutama dengan bersikap ramah, empati, sabar, memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami, serta mendengarkan keluhan pasien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Kata kunci : Komunikasi Terapeutik, Perawat, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri dan dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Djala, 2023).'

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. Perawat sebagai ujung tombak pelayanan terhadap pasien dan keluarganya di rumah sakit, karena frekuensi pertemuannya dengan pasien yang paling sering (Djala, 2023).

Rawat inap adalah pelayanan terhadap pasien yang masuk ke rumah sakit yang menggunakan tempat tidur untuk keperluan observasi, diagnosis, terapi, rehabilitasi medik dan penunjang medik lainnya (Fitria, 2024).

Rawat Inap merupakan pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi observasi, diagnosa, pengobatan, keperawatan, rehabilitasi medik dengan menginap di ruang rawat inap pada sarana kesehatan rumah sakit pemerintah dan swasta, serta puskesmas rawat inap dan rumah bersalin, yang oleh karena penyakitnya penderita harus menginap (Arofani, 2023)

Pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan yang dikemukakan oleh Prabowo. Berpendapat bahwa pasien adalah mereka yang diobati di rumah sakit. Menurut (Widiasari, Handiyani, & Novieastari, 2022).

Komunikasi merupakan proses yang sangat khusus dan berarti dalam hubungan antar manusia. Pada profesi keperawatan komunikasi menjadi lebih bermakna karena merupakan metoda utama dalam

mengimplementasikan proses keperawatan. Pengalaman ilmu untuk menolong sesama memerlukan kemampuan khusus dan kepedulian sosial yang besar. Perawat memerlukan kemampuan khusus dan kepedulian sosial yang mencakup keterampilan intelektual, teknis dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku caring atau kasih sayang/ cinta dalam berkomunikasi dengan orang lain (Ramlani Lina, 2024).

Komunikasi terapeutik adalah merupakan hubungan interpersonal antara tenaga kesehatan dengan pasien, dalam hal ini tenaga kesehatan dan pasien memperoleh pengalaman belajar bersama dalam rangka memperbaiki pengalaman emosional pasien (Astutik, 2023).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Handayani, 2023).

Kondisi ketidakpuasan tersebut akan berdampak pada rendahnya mutu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan, dan larinya pasien kepada institusi pelayanan kesehatan lainnya yang dapat memberikan kepuasan. Untuk menghindari rendahnya mutu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan (perawat) dan hilangnya pasien atau pelanggan ke tempat lain maka alangkah 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, 2023).

Komunikasi terapeutik menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Komunikasi profesional bagi perawat yang direncanakan

dan dilakukan untuk membantu penyembuhan dan pemulihan pasien.

Komunikasi yang buruk adalah salah satu yang mendorong banyaknya keluhan tentang asuhan profesional. Perawat harus belajar untuk berkomunikasi secara lebih efektif dengan cara meningkatkan sikap yang baik, senyum yang ramah, empati yang tinggi dan penuh perhatian. Namun sebaliknya pasien jarang untuk mencoba mempertimbangkan apakah pelayanan yang diberikan itu merupakan upaya yang efektif dan efisien dilihat dari segi waktu, tenaga dan sumber daya yang digunakan (Wensley, 2023).

Adanya keterampilan komunikasi terapeutik yang baik, perawat akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, dan hal ini akan lebih efektif bagi perawat dalam memberikan kepuasan profesional dalam asuhan keperawatan dan setiap Rumah Sakit kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat.

Komunikasi terapeutik yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri oleh pasien, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rumah sakit

Perawat dituntut untuk melakukan komunikasi terapeutik dalam melakukan tindakan keperawatan agar pasien atau keluarganya tahu tindakan apa yang akan dilakukan pada pasien yang pertama perawat harus memperkenalkan diri, menjelaskan tindakan yang akan dilakukan, membuat kontrak waktu untuk melakukan tindakan keperawatan selanjutnya (Prismeiningrum, 2024). Oleh karena itu fungsi, tugas, tanggung jawab serta akuntabilitas perawat harus diperjelas. Demikian juga pengetahuan dan keterampilannya terus menerus harus ditingkatkan, supaya asuhan keperawatan kepada pasien bisa diberikan secara profesional dan holistik.

Berdasarkan laporan Dinas Kesehatan Sulut tentang tingkat kepuasan pasien yang diambil dari hasil survey 6 bulan satu kali yang dilakukan oleh Pasca Sarjana UNSRAT tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Prof. DR. R. D. Kandou Manado didapatkan 68% menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tim kesehatan dan 32% tidak puas dengan pelayanan dengan standar kepuasan 100% (Dinkes Sulut, 2023).

Menurut Depkes RI tahun 2022, masih ditemukan adanya keluhan tentang ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat. Rata-rata hasil data yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2022).

Data di rumah sakit salah satu negara ASEAN pada tahun 2022 didapatkan bahwa kepuasan pasien 79%, sedangkan standar yang ditetapkan kepuasan pasien >80% dengan jumlah komplain 4–5 kasus/bulan (Widiasari et al., 2022).

Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Minimal kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemkes, 2022). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Penelitian ini dilakukan di RSUD Lasinrang yang terletak di Jalan Lasinrang No.26 Pinrang dan dilakukan di ruang rawat inap Melati II. Ruang rawat inap Melati II terdapat 8 ruang kamar dengan keseluruhan 28 bed dengan jumlah 18 perawat. Dalam 1 tahun terakhir terdapat kunjungan ruangan Melati II sebanyak 289 pasien.

Hasil observasi peneliti, perawat sudah melaksanakan komunikasi terapeutik,

meskipun dilakukan berdasarkan kebiasaan atau rutinitas sehari-hari dan belum sepenuhnya memperhatikan teknik dan tahapan yang baik dan benar sehingga klien kurang mendapatkan informasi yang benar, ataupun kurang mendapatkan pelayanan yang semestinya, juga dikarenakan masih ada perawat yang tidak memperkenalkan diri, kurang ramah dan jarang tersenyum yang kasar dalam menjawab, jarang senyum dan masih ada juga perawat yang menjawab dengan gurau

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di ruang rawat inap Melati II sebanyak 28 pasien dari hasil wawancara terhadap 15 pasien yang didapatkan keluhan 6 pasien menyatakan puas dan 9 pasien menyatakan kurang puas dikarenakan adanya perawat yang kurang sabar, kurang senyum dan berbicara cepat, sehingga masih ada pasien yang susah mencerna kata perawat. Apakah hal ini hanya merupakan persepsi pasien saja atau karena kurangnya pengetahuan dan kesadaran perawat untuk melakukan komunikasi terapeutik. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk menelitinya sehingga dalam penyusunan karya ilmiah ini penulis mengambil judul:“Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien Di ruang rawat inap Melati II RSUD Lasinrang Pinrang”

METODE

Penelitian ini menggunakan metode *survey analitik* dengan rancangan *cross sectional*, untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien.

Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni - Agustus 2026. Penelitian ini telah dilaksanakan di Ruang Rawat Inap Melati II Di RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap melati II di RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang yang

menjalani perawatan selama periode penelitian. Berdasarkan data rekam medis, jumlah pasien rawat inap interna selama 1 bulan terakhir sebanyak 114 pasien.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden. Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan distribusi masing-masing variabel dan analisis bivariat untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menggunakan *uji Chi-Square* dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$.

1. Analisis univariat

Analisis univariat dilakukan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi masing-masing variabel penelitian.

2. Analisis bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

HASIL

Distribusi frekuensi responden berdasarkan Kelompok Umur dan Jenis Kelamin.

1. Umur

Tabel 5.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur Pasien Di Ruang Rawat Inap Melati II RSUD Lasinrang Tahun 2026

No	Kelompok Umur	n	%
1	26-34	23	25,8
2	35-43	27	30,3
3	44-52	25	28,1
4	53-61	14	15,7
Total		89	100,0

Sumber : Data Primer 2026

Berdasarkan Tabel 5.1, karakteristik

responden berdasarkan kelompok umur menunjukkan bahwa kelompok umur terbanyak adalah 35–43 tahun, yaitu sebanyak 27 responden (30,3%). Sedangkan kelompok umur terkecil adalah 53–61 tahun, yaitu sebanyak 14 responden (15,7%).

2. Jenis kelamin

Tabel 5.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Di Ruang Rawat Inap Melati II RSUD Lasinrang Tahun 2026

No	Jenis Kelamin	n	%
1	Laki-laki	41	46,1
2	Perempuan	48	53,9
Total		89	100,0

Sumber : Data Primer 2026

Berdasarkan Tabel 5.2, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah perempuan, yaitu sebanyak 48 responden (53,9%). Sedangkan responden laki-laki sebanyak 41 responden (46,1%).

ANALISIS UNIVARIAT

Tabel 5.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Komunikasi Terapeutik Perawat Pasien Di Ruang Rawat Inap Melati II RSUD Lasinrang Tahun 2026

No	Komunikasi Terapeutik Perawat	n	%
1	Diterapkan	46	51,7
2	Kurang Diterapkan	43	48,3
Total		89	100,0

Sumber : Data Primer 2026

Berdasarkan Tabel 5.3, karakteristik responden berdasarkan komunikasi terapeutik perawat menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang diterapkan merupakan kategori terbanyak, yaitu sebanyak 46 responden (51,7%). Sedangkan kategori kurang diterapkan sebanyak 43 responden (48,3%).

Tabel 5.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Melati II RSUD Lasinrang Tahun 2026

No	Tingkat Kepuasan Pasien	n	%
1	Kurang Puas	43	48,3
2	Puas	46	51,7
Total		89	100,0

Sumber : Data Primer 2026

Berdasarkan Tabel 5.4, dapat diketahui bahwa dari 89 responden, sebagian besar memiliki tingkat kepuasan puas, yaitu sebanyak 46 responden (51,7%), sedangkan responden yang memiliki tingkat kepuasan kurang puas sebanyak 43 responden (48,3%). Dengan demikian, tingkat kepuasan pasien paling banyak berada pada kategori puas (51,7%).

ANALISIS BIVARIAT

Tabel 5.5

Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Melati II RSUD Lasinrang Tahun 2026

No	Komunikasi Terapeutik Perawat	Tingkat Kepuasan Pasien				Jumlah		Nilai <i>p</i>
		Kurang Puas		Puas				
		n	%	n	%	n	%	
1	Diterapkan	0	0,0	46	100,0	46	100,0	< 0,001
2	Kurang diterapkan	43	100,0	0	0,0	43	100,0	
Total		43	48,3	46	51,7	89	100,0	

Sumber : Data Primer 2026

Berdasarkan Tabel 5.5, dapat

diketahui bahwa dari 89 responden, sebanyak 46 responden (100,0%) menyatakan komunikasi terapeutik perawat diterapkan dan seluruhnya memiliki tingkat kepuasan puas. Sementara itu, sebanyak 43 responden (100,0%) menyatakan komunikasi terapeutik perawat kurang diterapkan dan seluruhnya memiliki tingkat kepuasan kurang puas.

Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p < 0,001$ ($p < 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Pembahasan

Dalam penelitian mengenai hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien, karakteristik responden menjadi penting karena persepsi pasien terhadap komunikasi perawat dapat dipengaruhi oleh kondisi dan karakteristik masing-masing individu. Oleh karena itu, penelitian ini menggambarkan karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin sebelum membahas hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Data karakteristik responden dalam penelitian ini diperoleh dari 89 responden di Ruang Rawat Inap Melati II RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Berdasarkan hasil penelitian, karakteristik responden berdasarkan kelompok umur menunjukkan bahwa kelompok umur 35–43 tahun merupakan kelompok terbanyak, yaitu sebanyak 27 responden (30,3%), sedangkan kelompok umur 53–61 tahun merupakan kelompok paling sedikit, yaitu sebanyak 14 responden (15,7%). Kelompok umur 26–34 tahun sebanyak 23 responden (25,8%), sedangkan kelompok umur 44–52 tahun sebanyak 25 responden (28,1%).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia 35–43 tahun. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden didominasi oleh kelompok usia dewasa yang pada umumnya telah memiliki pengalaman dan kemampuan untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterimanya. Dalam konteks komunikasi terapeutik, pasien pada kelompok usia tersebut dapat menyampaikan keluhan, kebutuhan, dan harapan kepada perawat serta memberikan penilaian terhadap komunikasi yang dilakukan selama proses perawatan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, responden berjenis kelamin perempuan merupakan kelompok terbanyak, yaitu sebanyak 48 responden (53,9%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 41 responden (46,1%). Dengan demikian, terdapat selisih 7 responden antara perempuan dan laki-laki.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah perempuan. Hal ini dapat menggambarkan bahwa pada saat penelitian dilakukan, pasien perempuan yang menjalani perawatan di Ruang Rawat Inap Melati II lebih banyak dibandingkan pasien laki-laki. Pasien perempuan pada umumnya dapat lebih terbuka dalam menyampaikan perasaan, keluhan, maupun pengalaman selama mendapatkan pelayanan, sehingga aspek komunikasi dapat menjadi bagian penting dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan keperawatan.

Hasil ini sejalan dengan beberapa penelitian mengenai kepuasan pasien yang menemukan bahwa responden perempuan sering kali memiliki proporsi lebih besar dibandingkan laki-laki. Namun, terdapat pula penelitian yang menunjukkan bahwa jenis kelamin tidak memiliki hubungan

yang bermakna dengan kepuasan pasien. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh jenis kelamin, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pasien dan perawat, pengalaman selama dirawat, kondisi kesehatan, serta harapan pasien.

Peneliti berpendapat bahwa dominasi responden perempuan dalam penelitian ini tidak secara langsung menunjukkan bahwa perempuan lebih puas dibandingkan laki-laki. Tingkat kepuasan lebih dipengaruhi oleh pengalaman pasien selama mendapatkan pelayanan, termasuk bagaimana perawat memberikan informasi, mendengarkan keluhan, menunjukkan empati, bersikap ramah, serta memberikan respons terhadap kebutuhan pasien.

3. Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional yang dilakukan oleh perawat secara sadar, terarah, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Komunikasi terapeutik bertujuan membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien, membantu pasien mengungkapkan masalah dan perasaannya, memberikan informasi yang mudah dipahami, serta mendukung proses penyembuhan. Komunikasi terapeutik mencakup komunikasi verbal dan nonverbal, empati, sikap menghargai, mendengarkan secara aktif, serta pemberian informasi yang tepat.

Dalam pelayanan keperawatan, komunikasi terapeutik memiliki peranan penting karena perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien selama menjalani perawatan. Komunikasi yang baik dapat membuat pasien merasa diperhatikan, dihargai, aman, dan lebih

percaya kepada perawat. Sebaliknya, komunikasi yang kurang baik dapat menyebabkan pasien merasa tidak diperhatikan, sulit memahami informasi, bahkan menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan.

Kepuasan pasien merupakan penilaian atau perasaan yang muncul setelah pasien membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapannya. Pasien dikatakan puas apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, sedangkan pasien dapat merasa kurang puas apabila pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, komunikasi antara perawat dan pasien menjadi salah satu komponen yang dapat memengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 89 responden, diketahui bahwa 46 responden (100%) yang menyatakan komunikasi terapeutik perawat diterapkan seluruhnya berada pada kategori puas. Sementara itu, dari 43 responden yang menyatakan komunikasi terapeutik perawat kurang diterapkan, seluruhnya (100%) berada pada kategori kurang puas. Hasil uji statistik Chi-Square menunjukkan nilai $p < 0,001$, yang berarti nilai p lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Melati II RSUD Lasinrang tahun 2026.

Hasil tersebut menunjukkan pola yang sangat jelas, yaitu pasien yang menilai komunikasi terapeutik perawat diterapkan cenderung berada pada kategori puas, sedangkan pasien yang menilai komunikasi terapeutik kurang diterapkan seluruhnya berada pada

kategori kurang puas. Dengan demikian, semakin baik penerapan komunikasi terapeutik yang dirasakan pasien, semakin baik pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Husna dkk. (2023) mengenai hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Lasinrang. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik telah diterapkan sebesar 100% dan pasien yang menyatakan puas sebesar 84,6%. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik memiliki peranan penting dalam membentuk kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Selain itu, penelitian yang dikemukakan dalam proposal oleh Sijabat et al. (2025) menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat memiliki hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan pasien. Komunikasi yang ramah, jelas, empatik, dan responsif dapat membuat pasien merasa dihargai, dipahami, serta lebih percaya terhadap pelayanan yang diberikan perawat.

Penelitian Safitri et al. (2024) juga menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat berhubungan positif dengan kepuasan pasien rawat inap. Perawat yang mampu mendengarkan keluhan pasien, memberikan penjelasan mengenai tindakan keperawatan, dan menunjukkan empati dapat meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pasien selama menjalani perawatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Husna dkk. (2023), Sijabat et al. (2025), dan Safitri et al. (2024), yang sama-sama menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien.

Kesamaan hasil tersebut dapat terjadi karena komunikasi terapeutik merupakan bagian penting dari pelayanan keperawatan. Ketika perawat mampu memberikan informasi dengan jelas, mendengarkan keluhan pasien, menunjukkan empati, bersikap ramah, serta memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya, pasien akan merasa lebih dihargai dan diperhatikan.

Hasil ini juga sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa komunikasi terapeutik dapat menciptakan hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Kepercayaan tersebut membuat pasien lebih nyaman dalam menyampaikan keluhan dan kebutuhannya. Kondisi tersebut pada akhirnya dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Meskipun demikian, terdapat penelitian yang menunjukkan hasil berbeda. Dalam proposal disebutkan penelitian Hj. Indirawati di RSUD Haji Sukolilo Surabaya tahun 2024, yang menemukan bahwa sebanyak 54,2% pasien menyatakan tidak puas terhadap komunikasi terapeutik perawat, 16,7% cukup puas, dan 29,2% sangat puas.

Perbedaan hasil tersebut dapat disebabkan oleh adanya perbedaan karakteristik responden, kondisi pasien, lingkungan rumah sakit, beban kerja perawat, jumlah tenaga kesehatan, standar pelayanan, serta persepsi dan harapan pasien. Dengan demikian, hasil penelitian yang berbeda tidak selalu menunjukkan adanya pertentangan secara mutlak, tetapi dapat menggambarkan bahwa tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kondisi dan karakteristik pelayanan di masing-masing tempat peneliti.

Menurut peneliti, adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi

terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi bukan hanya sebagai sarana menyampaikan informasi, tetapi juga menjadi bagian dari pelayanan keperawatan yang dirasakan langsung oleh pasien.

Hal ini sesuai dengan kondisi awal di Ruang Rawat Inap Melati II, dimana masih ditemukan perawat yang tidak selalu memperkenalkan diri, kurang ramah, jarang tersenyum, berbicara terlalu cepat, serta terdapat perawat yang memberikan respons dengan gurauan. Pada studi pendahuluan terhadap 15 pasien, 6 pasien menyatakan puas sedangkan 9 pasien menyatakan kurang puas karena terdapat perawat yang dinilai kurang sabar, kurang tersenyum, dan berbicara terlalu cepat sehingga pasien mengalami kesulitan memahami pembicaraan perawat.

Temuan tersebut memberikan gambaran bahwa aspek komunikasi seperti keramahan, kesabaran, kemampuan mendengarkan, kejelasan informasi, ekspresi wajah, dan kecepatan berbicara dapat memengaruhi pengalaman pasien selama menjalani perawatan. Ketika komunikasi dilakukan dengan baik, pasien cenderung merasa lebih aman, dihargai, dan diperhatikan. Sebaliknya, komunikasi yang kurang baik dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap pelayanan meskipun tindakan keperawatan secara teknis.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat mempunyai hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Melati II RSUD Lasinrang. Nilai $p < 0,001 < 0,05$ membuktikan bahwa hubungan tersebut signifikan

secara statistik. Hasil ini diperkuat oleh teori dan beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa komunikasi yang jelas, empatik, ramah, dan responsif dapat meningkatkan rasa percaya, kenyamanan, serta kepuasan pasien.

Indonesia, 27(1), 45–53.
<https://doi.org/10.7454/jki.v27i1>

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Melati II RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2026, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien, dengan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai $p < 0,001$ ($p < 0,05$). Pasien yang menilai komunikasi terapeutik perawat diterapkan seluruhnya berada pada kategori puas, sedangkan pasien yang menilai komunikasi terapeutik kurang diterapkan seluruhnya berada pada kategori kurang puas. Dengan demikian, H_a diterima dan H_0 ditolak.

SARAN

Bagi perawat di Ruang Rawat Inap Melati II RSUD Lasinrang, disarankan untuk meningkatkan dan mempertahankan penerapan komunikasi terapeutik secara konsisten, terutama dengan bersikap ramah, empati, sabar, memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami, serta mendengarkan keluhan pasien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

Aulia, N., Rahman, A., & Sari, D. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan*

- Dewi, R., Fitriani, N., & Putra, A. (2024). Kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 12(2), 89–98. <https://doi.org/>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. <https://peraturan.bpk.go.id>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson. <https://www.pearson.com>
- Lontoh, M., Manoppo, F., & Rondonuwu, R. (2024). Patient satisfaction in inpatient services. *Jurnal Keperawatan*, 15(2), 120–129.
- Ningsih, D., Sari, R., & Hidayat, M. (2023). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 8(1), 55–63. <https://journal.um-surabaya.ac.id>
- Nisa, F., Andriani, D., & Putri, S. (2024). Nurse service quality and patient satisfaction. *Jurnal Keperawatan*, 16(1), 30–39.
- Nursalam. (2020). *Manajemen Keperawatan* (6th ed.). Salemba Medika <https://www.salembamedika.com>
- Nursalam. (2024). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika. <https://www.salembamedika.com>
- Potter, P. A., Perry, A. G., Stockert, P., & Hall, A. (2021). *Fundamentals of Nursing* (10th ed.). Elsevier. <https://evolve.elsevier.com>
- PPNI. (2021). Standar Profesi Perawat Indonesia. Persatuan Perawat Nasional Indonesia. <https://ppni-inna.org>
- Putri, A., & Hidayat, R. (2022). Komunikasi terapeutik dalam pelayanan keperawatan. *Jurnal Keperawatan Nasional*, 14(1), 10–18.
- Rahmawati, S., Fitri, A., & Hidayah, N. (2023). Penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 11(2), 90–99.
- Safitri, N., Siregar, D., & Hidayat, M. (2024). Therapeutic communication and inpatient satisfaction. *Jurnal Kesehatan*, 18(1), 67–75.
- Sari, D., & Putri, N. (2021). Komunikasi terapeutik dalam praktik keperawatan. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 24(2), 85–94.
- Sijabat, H., Simanjuntak, R., & Sinaga, E. (2025). Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 28(1), 15–25.
- Stuart, G. W. (2021). *Principles and Practice of Psychiatric Nursing* (11th ed.). Elsevier. <https://www.elsevier.com>

Sutiyarsih, S., & Setyaningsih, E. (2021). Mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(2), 112–120.

Wahyuni, S., Putra, A., & Lestari, D. (2024). Kepuasan pasien sebagai indikator mutu pelayanan rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 13(1), 50–58.

World Health Organization. (2021). Quality of Care. <https://www.who.int> World Health Organization. (2023). People-centred health services. <https://www.who.int>