

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT EFARINA ETAHAM BERASTAGI TAHUN 2026

Lin Dwi Rahmasari Matondang (1), Santi Septaariani Sinaga (2), Sri Wahyuni Tarigan (3)

Universitas Efarina Pematangsiantar Jl. Pendeta J. Wismar Saragih, Bane, Kec. Siantar Utara, Kota Pematangsiantar, Sumatera Utara 21143

linmatondang12@gmail.com (1), santisianaga289@gmail.com (2), sriwahyunitarigan21@gmail.com (3)

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan keperawatan yang berperan dalam membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Komunikasi yang efektif dapat membantu pasien memahami informasi mengenai kondisi dan tindakan keperawatan, meningkatkan rasa nyaman, serta memberikan pengalaman pelayanan yang positif selama menjalani perawatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan deskriptif analitik dan rancangan cross-sectional. Sampel penelitian berjumlah 83 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner komunikasi terapeutik perawat dan tingkat kepuasan pasien. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji Spearman Rank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh responden menilai komunikasi terapeutik perawat berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 83 responden (100%). Tingkat kepuasan pasien sebagian besar berada pada kategori sangat puas, yaitu sebanyak 81 responden (97,6%), sedangkan 2 responden (2,4%) berada pada kategori puas. Hasil uji Spearman Rank menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,412 dengan p-value < 0,000. Hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan arah hubungan positif dan kekuatan korelasi sedang. Semakin baik komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Kata kunci: komunikasi terapeutik perawat, kepuasan pasien, pasien rawat inap.

ABSTRACT

Therapeutic communication is an important aspect of nursing care that plays a role in establishing a trusting relationship between nurses and patients. Effective communication can help patients understand information regarding their condition and nursing care, increase comfort, and provide a positive service experience during hospitalization. This study aimed to determine the relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction in the inpatient ward of Efarina Etaham Hospital Berastagi. This study employed a quantitative design with a descriptive-analytic approach and a cross-sectional design. The sample consisted of 83 respondents selected using purposive sampling. Data were collected using questionnaires measuring nurses' therapeutic communication and patient satisfaction. Data were analyzed using univariate and bivariate analysis with the Spearman Rank test. The results showed that all respondents assessed nurses' therapeutic communication as good, consisting of 83 respondents (100%). Most patients were categorized as very satisfied, with 81 respondents (97.6%), while 2 respondents (2.4%) were categorized as satisfied. The Spearman Rank test showed a correlation coefficient of 0.412 with a p-value < 0.001. These results indicated a significant relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction, with a positive direction and moderate correlation strength. The better the therapeutic communication provided by nurses, the higher the level of patient satisfaction.

Keywords: nurses' therapeutic communication, patient satisfaction, inpatient.

I. PENDAHULUAN

1.Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang harus diberikan secara optimal. Dalam pelayanan kesehatan, perawat memiliki peran penting karena berinteraksi secara langsung dan intensif dengan pasien selama proses perawatan. Interaksi antara perawat dan pasien tidak hanya berkaitan dengan pemberian tindakan keperawatan, tetapi juga mencakup proses komunikasi yang dapat memengaruhi kondisi psikologis, kenyamanan, serta persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterimanya. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional yang dilakukan secara sadar, terencana, dan memiliki tujuan untuk membantu pasien dalam menghadapi masalah kesehatan. Komunikasi terapeutik dapat menjadi sarana bagi perawat untuk membangun hubungan saling percaya, memahami kebutuhan dan keluhan pasien, memberikan informasi yang jelas, serta menciptakan rasa aman dan nyaman selama menjalani perawatan. Dalam praktik keperawatan, komunikasi terapeutik dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu tahap pra-interaksi, orientasi, kerja, dan terminasi. Komunikasi yang dilakukan dengan baik dapat memberikan pengalaman positif bagi pasien. Perawat yang mampu berkomunikasi dengan ramah, menunjukkan empati, mendengarkan keluhan pasien, memberikan informasi yang mudah dipahami, serta memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya dapat membantu pasien merasa diperhatikan dan dihargai. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menyebabkan kesalahpahaman, meningkatkan kecemasan, dan menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan keperawatan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan dapat menggambarkan penilaian pasien setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh tindakan medis, tetapi juga oleh kualitas interaksi dengan tenaga kesehatan, termasuk komunikasi yang dilakukan oleh perawat. Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Penelitian Djala (2021) menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat memiliki keterkaitan dengan kepuasan pasien rawat inap. Penelitian Fanumbi (2023) juga menunjukkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik yang baik dapat meningkatkan hubungan saling percaya antara perawat dan pasien sehingga mendukung kualitas pelayanan keperawatan. Selain itu, penelitian Riyashatul Ulya et al. (2023) menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang baik dapat membantu pasien menyampaikan keluhan, meningkatkan rasa aman, serta menciptakan hubungan interpersonal yang positif. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi, masih diperlukan gambaran mengenai bagaimana komunikasi terapeutik yang diberikan perawat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi..

2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penelitian dengan judul Hubungan Komunikasi Perapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi Tahun 2026 dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai prosedur.

3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mendapatkan hasil penelitian dari judul Hubungan Komunikasi Perapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi Tahun 2026.

4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian dengan judul Hubungan Komunikasi Perapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi Tahun 2026 ini adalah memberikan implikasi kepada masyarakat mengenai kesehatan dan juga menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang relevan.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif analitik dan rancangan *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan di ruang rawat inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi. Pengumpulan data dilakukan pada 30 Mei sampai dengan 31 Juli 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menjalani perawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi. Berdasarkan data rata-rata pasien pada bulan Februari sampai April 2026, jumlah populasi sebanyak 485 orang. Sampel penelitian berjumlah 83 responden yang diperoleh menggunakan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi pasien yang sadar dan mampu berkomunikasi, berusia 18 tahun atau lebih, telah menjalani perawatan minimal tiga hari, serta bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi meliputi pasien yang tidak sadar atau mengalami gangguan psikologis, tidak dapat membaca dan menulis, berusia di bawah 18 tahun, serta tidak bersedia mengikuti penelitian. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner komunikasi terapeutik perawat dan kuesioner tingkat kepuasan pasien. Data yang diperoleh kemudian diolah dan dianalisis. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi masing-masing variabel. Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien menggunakan uji *Spearman Rank*. Uji Spearman Rank digunakan karena variabel penelitian memiliki skala ordinal. Penelitian memperhatikan prinsip etika penelitian berupa *informed consent*, *anonymity*, *confidentiality*, serta prinsip *beneficence* dan *non-maleficence*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisa Univariat

a. Karakteristik Responden

Tabel. 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi Tahun 2026

Variabel	Kriteria	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia Responden	18-39 Tahun	16	19,3 %
	40-60 Tahun	37	44,6 %
	61-81 Tahun	30	36,1 %
Total		83	100%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	40	48,2 %
	Perempuan	43	51,8 %
Total		83	100%
Pendidikan Terakhir	SMP	14	16,9 %
	SMA	56	67,5 %
	S1	13	15,7 %
Total		83	100%
Pekerjaan	Petani	45	54,2 %

	Wisawasta	21	25,3 %
	PNS	8	9,6 %
	Tidak Bekerja	9	10,8 %
Total		83	100%

Penelitian dilakukan terhadap 83 responden. Karakteristik responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Berdasarkan tabel diatas, usia sebagian besar responden berada pada kelompok usia 40–60 tahun sebanyak 37 orang (46,6%), kelompok usia 61–81 tahun sebanyak 30 orang (36,1%), dan kelompok usia 18–39 tahun sebanyak 16 orang (19,3%). Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan sebanyak 43 orang (51,8%), sedangkan laki-laki sebanyak 40 orang (48,2%). Berdasarkan pendidikan terakhir, sebagian besar responden memiliki pendidikan SMA sebanyak 56 orang (67,5%), pendidikan SMP sebanyak 14 orang (16,9%), dan pendidikan S1 sebanyak 13 orang (15,7%). Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai petani sebanyak 45 orang (54,2%), wiraswasta sebanyak 21 orang (25,3%), tidak bekerja sebanyak 9 orang (10,8%), dan PNS sebanyak 8 orang (9,6%).

b. Komunikasi Terapeutik Perawat

Tabel. 2 Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi Tahun 2026

Kategori Komunikasi	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	83	100 %
Tidak Baik	0	0 %
Total	83	100 %

Berdasarkan tabel diatas, hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh responden, yaitu 83 orang (100%), menilai komunikasi terapeutik perawat berada pada kategori baik. Tidak terdapat responden yang menilai komunikasi terapeutik perawat berada pada kategori tidak baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi telah menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien.

c. Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 3. Distribusi Ferekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi Tahun 2026

Kategori Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	81	97, 6 %
Puas	2	2,4 %
Tidak Puas	0	0 %
Total	83	100 %

Berdasarkan tabel diatas, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 81 responden (97,6%) berada pada kategori sangat puas, sedangkan 2 responden (2,4%) berada pada kategori puas. Tidak terdapat responden yang berada pada kategori tidak puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diterima selama menjalani perawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi.

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil uji Spearman Rank terhadap 83 responden menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,412 dengan $p\text{-value} < 0,000$. Karena nilai $p\text{-value} < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi

terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,412 menunjukkan hubungan dengan arah positif dan kekuatan korelasi sedang. Hal ini berarti semakin baik komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat, maka tingkat kepuasan pasien cenderung semakin tinggi.

PEMBAHASAN

Komunikasi Terapeutik Perawat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh responden menilai komunikasi terapeutik perawat berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 83 responden (100%). Hasil ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik telah diterapkan dengan baik oleh perawat selama memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien. Komunikasi terapeutik tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi bagian penting dalam membangun hubungan interpersonal antara perawat dan pasien. Perawat yang mampu mendengarkan keluhan pasien, memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami, menunjukkan sikap ramah dan empati, serta memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan pertanyaan dapat menciptakan rasa aman dan nyaman selama proses perawatan. Dalam penelitian ini, komunikasi terapeutik telah diterapkan melalui tahapan pra-interaksi, orientasi, kerja, dan terminasi. Perawat dinilai mampu memberikan salam, memperkenalkan diri, menjelaskan tindakan yang akan dilakukan, mendengarkan keluhan pasien, memberikan kesempatan untuk bertanya, serta mengakhiri interaksi dengan baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fanumbi (2023) yang menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat berada pada kategori baik dan dapat meningkatkan hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien. Hasil tersebut juga sesuai dengan penelitian Riyashatul Ulya et al. (2023) yang menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang baik dapat membantu pasien menyampaikan keluhan, meningkatkan rasa aman, dan menciptakan hubungan interpersonal yang positif. Dengan demikian, komunikasi terapeutik yang dilakukan secara konsisten perlu dipertahankan oleh perawat karena menjadi salah satu bagian penting dalam pemberian pelayanan keperawatan yang berpusat pada pasien.

Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kategori sangat puas, yaitu 81 responden (97,6%), sedangkan 2 responden (2,4%) berada pada kategori puas. Tidak terdapat responden yang berada dalam kategori tidak puas. Tingginya tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan yang diterima telah mampu memenuhi harapan sebagian besar pasien. Kepuasan pasien dapat terbentuk ketika pasien merasa mendapatkan pelayanan yang cepat, sopan, penuh perhatian, serta memperoleh informasi yang jelas mengenai tindakan keperawatan. Komunikasi menjadi salah satu bagian yang dapat memengaruhi pengalaman pasien selama mendapatkan pelayanan. Pasien yang merasa didengarkan, dihargai, dan diperhatikan cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap pelayanan yang diterimanya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ra'uf Muhammad (2021) yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien dapat meningkat ketika perawat memberikan pelayanan profesional disertai komunikasi yang baik. Penelitian Djala (2021) juga menunjukkan adanya hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien.

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil uji Spearman Rank menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai koefisien

korelasi 0,412 dan $p\text{-value} < 0,001$. Nilai tersebut menunjukkan hubungan positif dengan kekuatan korelasi sedang.

Hubungan positif tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas komunikasi terapeutik cenderung diikuti oleh peningkatan kepuasan pasien. Komunikasi terapeutik yang dilakukan dengan baik dapat membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Ketika pasien merasa diperhatikan, didengarkan, dihargai, dan mendapatkan informasi yang jelas, pasien akan memiliki pengalaman yang lebih positif selama menjalani perawatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Djala (2021) yang menunjukkan adanya hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil penelitian Fanumbi (2023) juga menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang baik dapat mendukung kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, Riyashatul Ulya et al. (2023) menyatakan bahwa komunikasi terapeutik yang optimal dapat meningkatkan rasa aman pasien dan membentuk hubungan interpersonal yang positif. Meskipun demikian, kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh komunikasi terapeutik. Kepuasan pasien juga dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kecepatan pelayanan, empati tenaga kesehatan, fasilitas rumah sakit, kenyamanan lingkungan, serta faktor lainnya. Oleh karena itu, komunikasi terapeutik perlu dipandang sebagai salah satu bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan secara keseluruhan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 83 responden (100%). Tingkat kepuasan pasien sebagian besar berada pada kategori sangat puas, yaitu sebanyak 81 responden (97,6%). Hasil uji Spearman Rank menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai $r = 0,412$ dan $p < 0,001$. Hubungan tersebut memiliki arah positif dengan kekuatan korelasi sedang. Dengan demikian, semakin baik komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima..

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, D. (2018). *Manajemen Keperawatan untuk Mahasiswa dan Praktisi*. Sidoarjo: Indonesia Pustaka.
- Djala, F. L. (2021). Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruangan interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47.
- Dzulhidayat, R. (2022). Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(1), 45–53.
- Faisol, A., Yudianto, A., Kahar, H., & Astuti, S. D. (2021). Relation of therapeutic communication and healing between nurse and patient. *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences*, 17, 99–102.
- Fanumbi, R. (2023). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta. *Jurnal Keperawatan Klinis*, 6(1), 33–41.
- Fitriani, D., Veri, & Laelah, I. (2021). Korelasi komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang pelayanan TB Paru. *Nursing Analysis: Journal of Nursing Research*, 1(1), 23–31.
- Hayati, N. (2021). Faktor-faktor yang memengaruhi komunikasi terapeutik dalam pelayanan keperawatan. *Jurnal Kesehatan Holistik*, 15(2), 74–82.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Survei Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: UPK Kemenkes RI.
- Kwame, A., & Petrucka, P. M. (2021). A literature-based study of patient-centered care and communication in nursing. *BMC Nursing*, 20, 158.
- Meikayanti, N. M. K., Sukmandari, N. M. A., & Pertiwi, S. P. P. A. D. (2020). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan..

Accepted Date	Revised Date	Decided Date	Accepted to Publish
09 September 2026	16 September 2026	25 September 2026	Ya