Borneo Nursing Journal (BNJ)
Volume 8, Nomor 2, Tahun 2026, Halaman 10863-10872 P-ISSN: 2685-5054
https://bnj.akys.ac.id/BNJ E-ISSN: 2654-8453

Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Gladiol Rawat Inap Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang Kabupaten Bekasi

Prasista Oktavia[1], Retno Anggraeni Puspita Sari[2], Triseu Setianingsih[3], Yulta Kadang[4]
[1,2,3,4] Universitas Medika Suherman
E-mail Korespondensi: prasistaoktavia@gmail.com[1], retnoang12@gmail.com[2]

Abstrak

Latar Belakang: Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai standar minimal kepuasan pasien di atas 95%. Komunikasi terapeutik merupakan instrumen krusial bagi perawat dalam membangun hubungan saling percaya, menyampaikan informasi medis, dan memberikan dukungan emosional yang berdampak langsung pada kenyamanan pasien. Fenomena di Ruang Gladiol RS Sentra Medika Cikarang menunjukkan adanya kesenjangan, di mana skor kepuasan pasien baru mencapai 75,37% dan masih ditemukan keluhan terkait kurangnya penjelasan tindakan oleh perawat. Tujuan: Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi gambaran pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat, mengidentifikasi gambaran tingkat kepuasan pasien, serta menganalisis hubungan antara kedua variabel tersebut di Ruang Gladiol Rawat Inap Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang. Metode: Studi ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif analitik menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Pengambilan sampel dilakukan melalui teknik *total sampling* terhadap 30 responden yang menjalani rawat inap pada Februari 2026. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner komunikasi terapeutik yang telah diuji validitasnya serta kuesioner kepuasan pasien standar rumah sakit. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji korelasi *Spearman Rank*. Hasil: Analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai komunikasi terapeutik perawat dalam kategori baik (50%) dan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi (63,3%). Hasil uji bivariat mengungkapkan adanya hubungan yang signifikan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien, dengan nilai signifikansi p = 0,001 (p < 0,05) dan koefisien korelasi (r) sebesar 0,588. Kesimpulan: Terdapat hubungan positif dengan kekuatan korelasi sedang antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien. Hal ini menginterpretasikan bahwa semakin optimal perawat dalam menjalankan tahapan komunikasi terapeutik—mulai dari prainteraksi hingga terminasi—maka persepsi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit akan semakin meningkat.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien, Perawat, Rawat Inap.

Abstract

Background: Hospitals are required to provide quality health services in accordance with the minimum patient satisfaction standard of above 95%. Therapeutic communication is a crucial instrument for nurses in building a relationship of mutual trust, conveying medical information, and providing emotional support that directly impacts patient comfort. The phenomenon in the Gladiol Ward of Sentra Medika Cikarang Hospital shows a gap, where the patient satisfaction score only reached 737%, and complaints regarding the lack of explanation of procedures by nurses are still found. Objective: This study was conducted to identify the implementation of nurses' therapeutic communication, identify the level of patient satisfaction, and analyze the relationship between these two variables in the Gladiol Inpatient Ward of Sentra Medika Cikarang Hospital. Methods: This study is a quantitative research with a descriptive-analytic design using a cross-sectional approach. Sampling was carried out through a total sampling technique of 30 respondents who underwent inpatient care in February 2026. The research instrument used a therapeutic communication questionnaire that had been tested for validity and a standard hospital patient satisfaction questionnaire. Data analysis was performed using univariate and bivariate analysis with the Spearman Rank correlation test. Results: Univariate analysis showed that most respondents assessed the nurse's therapeutic communication in the good category (50%) and had a high level of satisfaction (63.3%). Bivariate test results revealed a significant relationship between the implementation of nurses' therapeutic communication and the level of patient satisfaction, with a significance value of p = 0.001 (p < 0.05) and a correlation coefficient (r) of 0.588. Conclusion: There is a positive relationship with a moderate correlation strength between therapeutic communication and patient satisfaction. This interprets that the more optimal the nurses are in carrying out the stages of therapeutic communication—from pre-interaction to termination—the more patient satisfaction perceptions regarding the quality of hospital services will increase.

Keywords: Therapeutic Communication, Patient Satisfaction, Nurse, Inpatient Ward.

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang komprehensif, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan keberhasilan pelayanan serta kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima. Kepuasan pasien saat ini menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan karena mencerminkan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pasien sebagai pengguna layanan kesehatan (Arifin et al., 2026).

Kepuasan pasien merupakan respon emosional yang muncul setelah pasien membandingkan antara harapan yang dimiliki dengan pelayanan yang diterima selama proses perawatan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pasien, maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan pasien, maka akan muncul ketidakpuasan yang dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, kepuasan pasien sering digunakan sebagai indikator penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit (Apriani & Nurcahyo, 2021).

Dalam pelayanan kesehatan, perawat merupakan tenaga kesehatan yang memiliki intensitas interaksi paling tinggi dengan pasien selama proses perawatan. Hal tersebut menjadikan perawat memiliki peran penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu aspek yang berperan penting dalam hubungan antara perawat dan pasien adalah komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional yang dilakukan secara sadar, terencana, dan berfokus pada kebutuhan pasien dengan tujuan membantu proses penyembuhan serta memberikan dukungan emosional selama masa perawatan (Meikayanti et al., 2021).

Komunikasi terapeutik yang dilakukan secara efektif dapat membantu membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Hubungan tersebut dapat meningkatkan rasa aman, kenyamanan, serta keterlibatan pasien dalam proses perawatan yang dijalani. Sebaliknya, kurangnya komunikasi yang efektif antara perawat dan pasien dapat menyebabkan kesalahpahaman, menimbulkan kecemasan, serta menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Amalina et al., 2021). Oleh karena itu, kemampuan komunikasi terapeutik menjadi salah satu kompetensi penting yang harus dimiliki oleh perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh Pamungkas et al. (2023) menunjukkan bahwa interaksi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien, khususnya melalui komunikasi terapeutik, dapat meningkatkan pengalaman perawatan yang positif serta berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Namun demikian, dalam praktik pelayanan kesehatan masih ditemukan berbagai kendala dalam penerapan komunikasi terapeutik oleh tenaga kesehatan, seperti keterbatasan waktu pelayanan, beban kerja yang tinggi, serta kurang optimalnya keterampilan komunikasi tenaga kesehatan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Ruang Gladiol Rawat Inap Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang, diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien masih berada pada angka 75,37%, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien belum mencapai standar pelayanan yang diharapkan. Selain itu, beberapa pasien menyampaikan keluhan terkait kurangnya penjelasan mengenai tindakan keperawatan, terbatasnya kesempatan bagi pasien untuk bertanya, serta interaksi perawat yang terkesan terburu-buru. Kondisi tersebut

menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh perawat masih perlu ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan dapat lebih memenuhi kebutuhan serta harapan pasien.

Dalam pelaksanaan penelitian yang melibatkan pasien sebagai responden, penerapan prinsip etik penelitian menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Penelitian kesehatan harus menjunjung tinggi prinsip etika penelitian yang meliputi penghormatan terhadap otonomi responden, kerahasiaan data, serta keadilan dalam perlakuan terhadap seluruh responden penelitian. Prinsip etika tersebut diwujudkan melalui penerapan informed consent, anonymity, confidentiality, dan justice guna melindungi hak serta keamanan responden selama proses penelitian berlangsung (Nursalam, 2020; Arifin et al., 2026). Dengan penerapan prinsip etika penelitian tersebut, diharapkan penelitian dapat dilaksanakan secara bertanggung jawab dan tetap menghormati hak serta martabat responden.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Gladiol Rawat Inap Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya komunikasi terapeutik dalam praktik keperawatan serta menjadi bahan evaluasi bagi rumah sakit dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif analitik dan pendekatan cross-sectional. Desain ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan cara mengukur variabel independen dan dependen pada waktu yang sama. Pendekatan cross-sectional dipilih karena mampu memberikan gambaran hubungan antarvariabel secara cepat dan efisien pada satu periode pengamatan (Sugiyono, 2023).

Penelitian dilaksanakan di Ruang Gladiol Rawat Inap Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang, Kabupaten Bekasi pada bulan Februari 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yang dirawat di ruang Gladiol pada periode penelitian sebanyak 30 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian karena jumlah populasi relatif kecil (<50 responden). Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 responden. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dan variabel dependen yaitu tingkat kepuasan pasien. Data dikumpulkan menggunakan instrumen berupa kuesioner. Kuesioner komunikasi terapeutik terdiri dari 10 item pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Astutik (2018), sedangkan kuesioner kepuasan pasien menggunakan instrumen standar yang telah digunakan oleh pihak rumah sakit. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala ordinal.

Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen komunikasi terapeutik telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Product Moment Pearson, dengan hasil menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai signifikansi < 0,05 sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha dan diperoleh nilai sebesar 0,780, yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat dilakukan untuk menggambarkan distribusi frekuensi karakteristik responden, pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat, serta tingkat kepuasan pasien. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien menggunakan uji korelasi Spearman Rank dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti memperhatikan prinsip kode etik penelitian kesehatan. Penelitian telah memperoleh persetujuan etik dari Komite Etik Penelitian Universitas Medika Suherman sebelum proses pengumpulan data dilakukan. Selain itu, peneliti menerapkan prinsip etika penelitian yang meliputi *informed consent*, *anonymity*, *confidentiality*, dan *justice*. Setiap responden diberikan penjelasan mengenai tujuan dan prosedur penelitian sebelum diminta untuk menandatangani lembar persetujuan (*informed consent*). Identitas responden dijaga kerahasiaannya dengan tidak mencantumkan nama pada lembar kuesioner (*anonymity*), serta seluruh data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan penelitian (*confidentiality*). Seluruh responden juga diperlakukan secara adil tanpa adanya diskriminasi selama proses penelitian berlangsung (*justice*).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN
HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Hasil Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	*Percent (%)*	*Valid Percent*	*Cumulative Percent*
Valid	Laki- laki	19	63,3	63,3	63,3
	Perempuan	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 1 hasil penelitian terhadap 30 responden di Ruang Gladiol Rawat Inap Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang, diperoleh distribusi jenis kelamin mayoritas adalah laki-laki sebanyak 19 orang (63,3%), sedangkan perempuan sebanyak 11 orang (36,7%).

Tabel 2. Hasil Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia

	N	**Minimum**	**Maximum**	**Mean**
Usia	30	39,00	75,00	58,0333
Valid N	30			

Berdasarkan tabel 2 Jumlah responden sebanyak 30 orang. Rata-rata usia responden adalah 58,03 tahun, dengan usia termuda 39 tahun dan tertua 75 tahun.

Tabel 3. Hasil Distribusi Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Gladiol Rawat Inap Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang

	Komunikasi Terapeutik	*Frequency*	*Percent (%)*	*Valid Percent*
Valid	Kurang	6	20,0	20,0
	Cukup	9	30,0	30,0
	Baik	15	50,0	50,0
	Total	30	100,0	100,0

Berdasarkan tabel 3 analisis univariat pada variabel komunikasi terapeutik menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai komunikasi terapeutik perawat dalam kategori baik, yaitu sebanyak 15 orang (50%). Selanjutnya, sebanyak 9 orang (30%) menilai komunikasi terapeutik dalam kategori cukup, dan 6 orang (20%) dalam kategori kurang. Data ini menunjukkan bahwa secara umum pelaksanaan komunikasi terapeutik di Ruang Gladiol sudah tergolong baik, meskipun masih terdapat sebagian kecil yang menilai kurang.

Tabel 4. Hasil Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Gladiol Rawat Inap Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang

Kepuasan Pasien	*Frequency*	*Percent (%)*	*Valid Percent*
Sedang	11	36,7	36,7
Tinggi	19	63,3	63,3
Total	30	100,0	100,0

Berdasarkan tabel 4 analisis univariat variabel tingkat kepuasan pasien, diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan tinggi yaitu sebanyak 19 orang (63,3%), sedangkan 11 orang (36,7%) memiliki tingkat kepuasan sedang. Tidak terdapat responden dengan tingkat kepuasan rendah. Hal ini menggambarkan bahwa mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan selama menjalani perawatan.

Tabel 5. Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Gladiol Rawat Inap Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang

			Komunikasi Terapeutik	Tingkat Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Komunikasi Terapeutik	*Correlation Coefficient*	1,000	,588**
		Sig. (2-tailed)	.	,001
		N	30	30
	Tingkat Kepuasan Pasien	*Correlation Coefficient*	,588**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,001	.
		N	30	30

Berdasarkan tabel 5 uji Spearman Rank menunjukkan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,588 dengan nilai signifikansi (p) sebesar 0,001. Karena nilai $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Gladiol Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,588 menunjukkan bahwa hubungan tersebut berada pada kategori sedang dan bersifat positif. Artinya, semakin baik komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden pada penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebesar 63,3%, sementara responden perempuan berjumlah 36,7%. Distribusi tersebut menggambarkan kondisi demografis pasien yang dirawat di Ruang Gladiol RS Sentra Medika Cikarang selama periode penelitian, di mana pasien laki-laki lebih banyak terlibat sebagai responden. Perbedaan proporsi ini sejalan dengan teori demografi kesehatan yang menyatakan bahwa distribusi jenis kelamin pada populasi pasien rawat inap dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pola kejadian penyakit, risiko kondisi medis tertentu, serta perbedaan perilaku dalam memanfaatkan layanan kesehatan antara laki-laki dan perempuan (World Health Organization, 2019). Dari aspek biologis dan sosial, laki-laki diketahui memiliki kecenderungan lebih tinggi terhadap beberapa penyakit kronis dan kasus trauma, sehingga berpotensi meningkatkan jumlah pasien laki-laki yang memerlukan perawatan rawat inap.

Secara teori, perbedaan jenis kelamin berpengaruh terhadap cara individu memersepsikan kondisi kesehatan dan layanan yang diterimanya. Penelitian terkini menyebutkan bahwa laki-laki dan perempuan memiliki pola perilaku kesehatan yang berbeda, termasuk dalam hal pencarian pelayanan kesehatan dan evaluasi terhadap mutu pelayanan. Laki-laki cenderung lebih fokus pada hasil pelayanan dan efisiensi tindakan, sementara perempuan lebih sensitif terhadap aspek emosional dan interpersonal, termasuk komunikasi dan empati dari tenaga kesehatan (Courtenay, 2021; Wang et al., 2022).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan sejumlah penelitian sebelumnya yang melaporkan proporsi pasien laki-laki lebih tinggi pada unit rawat inap. Moura et al. (2020), dalam studi karakteristik pasien rawat inap di beberapa fasilitas kesehatan, menemukan bahwa jumlah pasien laki-laki lebih dominan dibandingkan perempuan, yang dikaitkan dengan tingginya prevalensi penyakit tertentu pada kelompok tersebut. Hasil serupa juga dilaporkan oleh Albright et al. (2019), yang menunjukkan distribusi jenis kelamin pasien rawat inap cenderung didominasi oleh laki-laki, terutama akibat kebutuhan perawatan intensif pada kasus penyakit kardiovaskular dan trauma yang lebih sering dialami oleh populasi laki-laki.

Peneliti berpendapat bahwa perbedaan jenis kelamin responden dapat memberikan pengaruh terhadap cara pasien menerima dan menilai pelayanan keperawatan, khususnya dalam aspek komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat. Perbedaan karakteristik psikologis, emosional, serta pola komunikasi antara pasien laki-laki dan perempuan memungkinkan munculnya perbedaan persepsi terhadap sikap, empati, dan kejelasan informasi yang diberikan oleh perawat. Pasien laki-laki cenderung lebih fokus pada hasil dan tindakan yang bersifat praktis, sementara pasien perempuan umumnya lebih sensitif terhadap pendekatan emosional dan perhatian yang ditunjukkan selama proses perawatan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam menilai pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, peneliti berpendapat bahwa distribusi responden berdasarkan jenis kelamin merupakan salah satu karakteristik yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil penelitian, meskipun bukan merupakan faktor utama yang berdiri sendiri dalam menentukan tingkat kepuasan pasien**.**

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia dewasa awal, yaitu rentang usia 18–40 tahun. Kondisi ini dapat dijelaskan secara teoretis melalui pendapat Hurlock yang menyatakan bahwa masa dewasa awal merupakan tahap perkembangan ketika individu telah mencapai kematangan fisik dan kognitif yang relatif optimal, sehingga mampu mengambil keputusan secara mandiri dan menjalani aktivitas secara produktif (Hurlock, 2011). Pada rentang usia ini, individu umumnya memiliki akses yang lebih luas terhadap informasi serta motivasi yang tinggi untuk terlibat dalam berbagai aktivitas, termasuk dalam pemanfaatan layanan kesehatan yang menjadi fokus penelitian.

Menurut teori perkembangan, masa dewasa ditandai dengan berbagai perubahan biologis, psikologis, dan sosial yang berpengaruh terhadap kondisi kesehatan serta kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan. Potter dan Perry (2005) menjelaskan bahwa usia memengaruhi kemampuan individu dalam menerima penjelasan, memahami informasi kesehatan, serta membangun hubungan interpersonal dengan tenaga kesehatan, termasuk dalam konteks komunikasi terapeutik. Individu dewasa umumnya memiliki kapasitas kognitif yang cukup matang sehingga mampu mengevaluasi kualitas pelayanan yang diterima, seperti sikap perawat, tingkat empati, dan kejelasan komunikasi, yang selanjutnya berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Pratama (2022) yang menyatakan bahwa kelompok usia dewasa awal menunjukkan tingkat partisipasi yang lebih tinggi karena berada pada fase kehidupan dengan peran sosial yang aktif. Hasil penelitian ini sejalan dengan

pendapat Notoatmodjo (2014) yang mengemukakan bahwa usia merupakan salah satu faktor internal yang memengaruhi persepsi dan pola pikir seseorang; semakin matang usia seseorang, maka proses perkembangan psikologisnya akan semakin baik dalam merespons stimulus.

Peneliti berpendapat bahwa usia responden memiliki peran dalam membentuk persepsi pasien terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat serta tingkat kepuasan yang dirasakan selama menjalani perawatan. Setiap kelompok usia cenderung memiliki kebutuhan, harapan, serta cara pandang yang berbeda dalam menerima informasi dan berinteraksi dengan tenaga kesehatan. Pasien dengan usia lebih dewasa umumnya memiliki pengalaman hidup dan pengalaman berobat yang lebih banyak, sehingga cenderung lebih rasional dan mampu menyesuaikan diri terhadap pelayanan yang diberikan. Sementara itu, perbedaan tingkat kematangan emosional dan kemampuan memahami informasi pada tiap kelompok usia dapat memengaruhi bagaimana pasien menilai sikap, empati, serta kejelasan komunikasi perawat.

Komunikasi Terapeutik

Gambaran Komunikasi Terapeutik di Ruang Gladiol Rawat Inap Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang sebagian besar dinilai berada pada kategori baik, disusul kategori cukup, dan hanya sebagian kecil yang termasuk dalam kategori kurang. Temuan ini menggambarkan bahwa secara umum perawat telah mampu mengaplikasikan komunikasi terapeutik dalam praktik asuhan keperawatan sehari-hari, meskipun masih diperlukan upaya peningkatan untuk mencapai kualitas komunikasi yang lebih optimal dan merata.

Secara teori, komunikasi terapeutik merupakan bentuk komunikasi profesional yang dilakukan secara sadar, terencana, dan berorientasi pada kebutuhan pasien, dengan tujuan mendukung proses penyembuhan baik secara fisik maupun psikologis. Stuart (2006) menjelaskan bahwa komunikasi terapeutik berlangsung melalui empat fase, yaitu prainteraksi, orientasi, kerja, dan terminasi, yang berperan penting dalam membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Selain itu, Potter dan Perry (2005) menyatakan bahwa efektivitas komunikasi terapeutik sangat dipengaruhi oleh kemampuan perawat dalam menunjukkan empati, bersikap jujur dan terbuka, serta mendengarkan pasien secara aktif. Penerapan tahapan dan karakteristik tersebut secara konsisten akan membantu pasien merasa dihargai, dipahami, dan aman selama menjalani perawatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Suryani et al. (2018) yang melaporkan bahwa mayoritas perawat di ruang rawat inap telah menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik, terutama pada aspek empati dan penyampaian informasi kepada pasien. Hasil serupa juga ditemukan dalam penelitian Amalina et al. (2021) yang menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan secara efektif oleh perawat berkontribusi terhadap peningkatan rasa nyaman dan kepuasan pasien selama proses perawatan. Keselarasan hasil tersebut menegaskan bahwa komunikasi terapeutik merupakan kompetensi penting yang secara konsisten berpengaruh terhadap mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap.

Peneliti berpendapat bahwa kualitas komunikasi terapeutik perawat memiliki keterkaitan yang erat dengan tingkat kepuasan pasien, di mana semakin baik pelaksanaan komunikasi terapeutik, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Kepuasan pasien

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Gladiol Rawat Inap Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang di dominasi oleh responden dengan kategori kepuasan tinggi, sementara sebagian lainnya berada pada tingkat kepuasan sedang, dan tidak ditemukan responden dengan tingkat kepuasan rendah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa secara umum pasien menilai pelayanan keperawatan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka selama menjalani perawatan rawat inap.

Secara teori, kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi antara harapan yang dimiliki dengan persepsi terhadap pelayanan yang diterima. Kotler dan Keller (2012) menyatakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain mutu pelayanan, efektivitas komunikasi, sikap dan perilaku tenaga kesehatan, serta kemampuan petugas dalam menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pasien. Dalam pelayanan keperawatan, kepuasan pasien sangat berkaitan dengan pelaksanaan asuhan keperawatan secara menyeluruh, yang mencakup komunikasi terapeutik, sikap empatik, responsivitas terhadap kebutuhan pasien, serta kejelasan informasi yang diberikan (Pohan, 2017). Ketika pelayanan yang diterima dinilai mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pasien, maka tingkat kepuasan cenderung meningkat.

Tingginya tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini kemungkinan disebabkan oleh kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan yang cukup baik, terutama dalam hal komunikasi, perhatian, dan empati kepada pasien. Pasien rawat inap umumnya membutuhkan dukungan emosional dan informasi yang memadai terkait kondisi kesehatannya, sehingga pelayanan yang ramah, tanggap, dan disertai penjelasan yang jelas mengenai tindakan keperawatan dapat meningkatkan rasa nyaman serta kepercayaan pasien. Selain itu, faktor lain seperti lingkungan perawatan yang mendukung, kesinambungan pelayanan, dan pengalaman positif selama masa perawatan turut berperan dalam membentuk kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Amalina et al. (2021) yang menyatakan bahwa sebagian besar pasien rawat inap memiliki tingkat kepuasan tinggi ketika pelayanan keperawatan diberikan secara profesional dan diiringi dengan komunikasi yang efektif. Penelitian lain oleh Apriani dan Nurcahyo (2021) juga menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan, khususnya pada aspek empati dan komunikasi, memiliki hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan pasien. Keselarasan hasil tersebut menegaskan bahwa kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan keperawatan yang sangat dipengaruhi oleh interaksi antara perawat dan pasien.

Peneliti berpendapat bahwa tingkat kepuasan pasien merupakan cerminan langsung dari kualitas pelayanan keperawatan yang diterima selama menjalani perawatan di ruang rawat inap. Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh hasil klinis atau kesembuhan fisik semata, tetapi juga oleh pengalaman pasien dalam berinteraksi dengan perawat, khususnya terkait cara perawat menyampaikan informasi, menunjukkan empati, serta memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keluhan dan kebutuhan. Pasien yang merasa diperhatikan, dipahami, dan dilibatkan dalam proses perawatan cenderung memiliki persepsi positif terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga tingkat kepuasan yang dirasakan menjadi lebih tinggi. Sebaliknya, keterbatasan komunikasi, kurangnya penjelasan mengenai tindakan keperawatan, serta sikap perawat yang terkesan terburu-buru dapat menurunkan kepuasan pasien meskipun tindakan keperawatan telah dilakukan sesuai prosedur.

Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Gladiol Rawat Inap Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang.

Hasil analisis hubungan menggunakan uji Rank Spearman menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar r = 0,588 dengan tingkat signifikansi p = 0,001 (p < 0,05). Hasil ini menandakan adanya hubungan yang bermakna antara Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Gladiol Rawat Inap Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang. Hubungan tersebut bersifat positif dengan kekuatan korelasi sedang, yang menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh perawat, maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima juga cenderung meningkat.

Secara teori, komunikasi terapeutik merupakan bagian penting dalam asuhan keperawatan karena berperan dalam membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien, menurunkan tingkat kecemasan, serta meningkatkan rasa aman dan nyaman selama

perawatan. Stuart (2006) menjelaskan bahwa komunikasi terapeutik yang efektif dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu fase prainteraksi, orientasi, kerja, dan terminasi. Penerapan setiap fase tersebut secara optimal memungkinkan pasien untuk lebih memahami kondisi kesehatannya, merasa dihargai, serta terlibat aktif dalam proses perawatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Suryani et al. (2018) yang menyatakan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Amalina et al. (2021), yang menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan secara empatik dan berkesinambungan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien. Selain itu, Wulandari dan Hidayat (2020) mengemukakan bahwa kualitas komunikasi perawat merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Kesamaan hasil dari berbagai penelitian tersebut memperkuat pandangan bahwa komunikasi terapeutik memiliki peran penting sebagai determinan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan.

Peneliti berpendapat bahwa komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh perawat memiliki peranan penting dalam membentuk tingkat kepuasan pasien selama menjalani perawatan di ruang rawat inap. Interaksi yang dilakukan secara terencana, disertai sikap empati, kejelasan informasi, serta kesempatan bagi pasien untuk menyampaikan keluhan dan pertanyaan, diyakini mampu menciptakan hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Hubungan tersebut pada akhirnya dapat meningkatkan rasa aman, kenyamanan, dan penerimaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, apabila komunikasi terapeutik tidak dilaksanakan secara optimal, pasien berpotensi mengalami ketidakpuasan akibat kurangnya pemahaman terhadap tindakan keperawatan maupun minimnya perhatian yang dirasakan. Oleh karena itu, peneliti beranggapan bahwa kualitas komunikasi terapeutik yang semakin baik akan sejalan dengan meningkatnya tingkat kepuasan pasien. Pendapat ini menjadi dasar dalam menafsirkan hasil analisis bivariat yang menunjukkan adanya hubungan positif antara pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dan tingkat kepuasan pasien.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Gladiol Rawat Inap Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menilai pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat berada pada kategori baik. Selain itu, mayoritas pasien juga memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan selama menjalani perawatan di ruang rawat inap.

Hasil analisis bivariat menggunakan uji Spearman Rank menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien, dengan nilai signifikansi $p = 0{,}001$ ($p < 0{,}05$) dan koefisien korelasi sebesar $r = 0{,}588$ yang menunjukkan kekuatan hubungan pada kategori sedang. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik pelaksanaan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima.

Dengan demikian, komunikasi terapeutik memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan serta kepuasan pasien di rumah sakit. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan komunikasi terapeutik perawat perlu terus dikembangkan melalui pelatihan dan evaluasi secara berkala guna mendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

5. DAFTAR PUSTAKA

Albright, K., et al. (2019). Gender differences in inpatient hospital utilization and outcomes. *Journal of Health Services Research*, 24(2), 145–152.

Amalina, R., Suryani, S., & Hidayat, A. (2021). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 24(1), 45–52.

Apriani, N., & Nurcahyo, A. (2021). Pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 9(2), 110–118.

Arifin, Z., Rahmawati, D., & Pratama, R. (2026). Quality of hospital health services and patient satisfaction in Indonesia. *Indonesian Journal of Health Services Research*, 5(1), 15–24.

Courtenay, W. H. (2021). Gender and health behavior in men and women. *International Journal of Men's Health*, 20(1), 1–10.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Pearson Education.

Moura, E. C., et al. (2020). Characteristics of hospitalized patients in health facilities. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1–8.

Notoatmodjo, S. (2014). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Jakarta: Salemba Medika.

Pamungkas, A., Hidayat, T., & Sari, D. (2023). Therapeutic communication and patient satisfaction in hospital inpatient services. *Jurnal Keperawatan Modern*, 11(2), 88–96.

Pohan, I. S. (2017). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Potter, P. A., & Perry, A. G. (2005). *Fundamentals of Nursing* (6th ed.). Mosby.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Stuart, G. W. (2006). *Principles and Practice of Psychiatric Nursing*. Mosby.

Suryani, S., et al. (2018). Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan Klinis*, 6(1), 20–27.

Wang, Y., et al. (2022). Gender differences in patient perceptions of healthcare communication. *International Journal of Nursing Studies*, 125, 104–112.

Wulandari, D., & Hidayat, A. (2020). Komunikasi perawat dan kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Nasional*, 8(2), 75–82.

World Health Organization. (2019). *Global Health Statistics 2019*. Geneva: WHO.