

Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah

Sinta Astuti Pasau^{1*}, Elifa Ihda Rahmayanti², Widyawati L. Situmorang³

¹⁻³Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Widya Nusantara, Palu, Indonesia

*Corresponding author: astutisinta810@gmail.com

Abstract

Effective communication is a crucial component of nursing services and plays a significant role in determining patient satisfaction, particularly in inpatient care where nurses interact directly and continuously with patients. This study aimed to analyze the relationship between nurse communication and the level of inpatient satisfaction at Undata Regional General Hospital, Central Sulawesi Province. This study employed a quantitative approach with an analytical survey design using a cross-sectional method. A total of 75 inpatients were selected as respondents using a cluster sampling technique. Data were collected using validated and reliable questionnaires on nurse communication and patient satisfaction. Data analysis was performed using the chi-square test with the assistance of SPSS software. The results showed that the majority of respondents perceived nurse communication as effective (68.0%) and reported satisfaction with inpatient services (65.3%). Statistical analysis indicated a significant relationship between nurse communication and inpatient satisfaction ($p < 0.05$). Therefore, hospital management should pay special attention to improving the quality of nursing communication through regular patient satisfaction evaluations, performance feedback for nurses, and the development of standard operating procedures (SOPs) that emphasize humane and effective communication.

Keywords: *Inpatient care; nurse communication; patient satisfaction*

Abstrak

Komunikasi yang efektif merupakan komponen penting dalam pelayanan keperawatan dan berperan besar dalam menentukan kepuasan pasien, khususnya pada pelayanan rawat inap di mana perawat berinteraksi secara langsung dan berkesinambungan dengan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain survei analitik menggunakan pendekatan cross sectional. Sebanyak 75 pasien rawat inap dipilih sebagai sampel menggunakan teknik cluster sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner komunikasi perawat dan kepuasan pasien yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data menggunakan uji *Chi-square* dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai komunikasi perawat efektif (68,0%) dan merasa puas terhadap pelayanan rawat inap (65,3%). Uji statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi perawat dan kepuasan pasien rawat inap ($p < 0,05$). Manajemen rumah sakit sebaiknya memberikan perhatian khusus terhadap kualitas komunikasi tenaga keperawatan, misalnya melalui evaluasi rutin kepuasan pasien, pemberian umpan balik terhadap kinerja perawat, serta menyusun standar operasional prosedur (SOP) yang menekankan pentingnya komunikasi yang humanis dan efektif.

Kata kunci: Komunikasi perawat; kepuasan pasien; rawat inap

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan tanggung jawab pemerintah dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dalam praktiknya, pelayanan kesehatan juga berkembang sebagai bagian dari industri jasa yang tidak terlepas dari persaingan antar penyedia layanan, termasuk rumah sakit. Rumah sakit merupakan organisasi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan medis, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, serta kegiatan diagnosis dan pengobatan yang didukung oleh tenaga profesional dan sarana prasarana yang memadai. Berbagai rumah sakit berupaya memperoleh kepercayaan masyarakat dengan meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan yang diberikan. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) sebagai bagian dari industri jasa pelayanan kesehatan masih sering dipersepsikan memiliki kualitas pelayanan yang lebih rendah dibandingkan rumah sakit swasta. Persepsi tersebut dapat memengaruhi citra rumah sakit daerah dan berdampak pada tingkat kepuasan pasien (Ananda et al., 2020).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien terbentuk dari penilaian pasien terhadap kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh kualitas komunikasi yang terjalin antara tenaga kesehatan dan pasien. Pasien memiliki peran penting dalam menetapkan standar kualitas pelayanan berdasarkan nilai dan harapan mereka. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai tingkat perasaan senang atau tidak senang setelah menerima pelayanan kesehatan. Dengan demikian, kepuasan pasien mencerminkan perilaku konsumen dalam mengevaluasi mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit (Walukow et al., 2019).

Selain itu, kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi subjektif pasien terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan, khususnya di ruang rawat inap. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana kualitas pelayanan keperawatan yang diterima sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien. Penilaian tersebut melibatkan berbagai aspek pelayanan, termasuk sikap perawat, ketepatan tindakan, serta kejelasan informasi yang diberikan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan keperawatan menjadi faktor dominan dalam membentuk tingkat kepuasan pasien rawat inap. Semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan pasien, semakin tinggi tingkat kepuasan yang terbentuk (Andayani, 2021).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kesesuaian antara harapan dan kenyataan, kualitas pelayanan di ruang rawat inap, biaya pelayanan, serta komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh perawat. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan, dan berfokus pada proses penyembuhan pasien. Perawat perlu menerapkan komunikasi terapeutik untuk memahami kondisi, perasaan, dan

kebutuhan pasien secara menyeluruh. Sikap komunikasi yang hangat, tulus, dan penuh perhatian dapat menumbuhkan rasa saling percaya, saling menghargai, dan saling menghormati antara perawat dan pasien. Kondisi tersebut dapat meminimalkan kekecewaan pasien dan meningkatkan penerimaan terhadap mutu pelayanan kesehatan (Ra'uf, 2021).

Perawat merupakan profesi yang berfokus pada perawatan individu, keluarga, dan masyarakat sepanjang rentang kehidupan. Dalam menjalankan perannya, perawat dituntut memiliki keterampilan komunikasi terapeutik yang baik. Keterampilan tersebut tidak hanya memudahkan perawat dalam membangun hubungan saling percaya dengan pasien, tetapi juga mencegah terjadinya masalah dalam pelayanan. Selain itu, komunikasi terapeutik dapat meningkatkan kepuasan profesional perawat, citra profesi keperawatan, serta citra rumah sakit secara keseluruhan. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi terapeutik menjadi kompetensi penting dalam praktik keperawatan (Hidayatullah et al., 2020).

Komunikasi terapeutik berfungsi sebagai jembatan antara perawat sebagai pemberi pelayanan dan pasien sebagai penerima pelayanan. Melalui komunikasi terapeutik, perawat dapat memperhatikan pasien secara holistik, mencakup aspek fisik, psikologis, dan sosial. Komunikasi ini juga membantu perawat menggali penyebab masalah dan mencari solusi terbaik atas permasalahan yang dialami pasien. Selain itu, komunikasi terapeutik dapat membantu pasien mengekspresikan emosi, seperti kemarahan atau kecemasan, dengan cara yang dapat diterima. Dengan demikian, komunikasi terapeutik berperan dalam mengurangi beban psikologis dan kecemasan pasien selama menjalani perawatan (Jatmika et al., 2020).

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian Asni et al. (2023) melaporkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit yang didukung oleh fasilitas memadai, ketepatan waktu tindakan perawat, serta pemberian informasi yang jelas dan mudah dipahami. Penelitian lain juga menegaskan pentingnya perawat meningkatkan komunikasi terapeutik secara konsisten dalam praktik keperawatan sehari-hari guna mendukung proses kesembuhan pasien rawat inap (Dora et al., 2019). Selain itu, Meri dan Mayenti (2022) menemukan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik memiliki dampak yang nyata terhadap persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD Undata menunjukkan tren peningkatan dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2021, indeks kepuasan tercatat sebesar 79,09%, meningkat menjadi 80,08% pada tahun 2022, dan kembali meningkat

menjadi 80,45% pada tahun 2023. Data kunjungan pasien rawat inap di ruang Teratai, Seroja, dan Flamboyan juga menunjukkan jumlah kunjungan yang relatif stabil dalam tiga bulan terakhir tahun 2024. Kondisi ini menunjukkan tingginya pemanfaatan pelayanan rawat inap di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih lanjut faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, khususnya terkait komunikasi perawat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain analitik dan metode *cross-sectional*. Pendekatan ini dipilih untuk menganalisis hubungan antara komunikasi perawat dan tingkat kepuasan pasien rawat inap pada satu waktu pengukuran. Pengumpulan data dilakukan tanpa intervensi terhadap responden sehingga mencerminkan kondisi pelayanan yang nyata. Desain *cross-sectional* memungkinkan peneliti mengidentifikasi hubungan antarvariabel secara efisien dan sistematis. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah pada tanggal 8-20 Oktober 2024.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Ruang Teratai, Seroja, dan Flamboyan RSUD Undata dengan jumlah 296 pasien. Penentuan besar sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 75 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *cluster sampling* berdasarkan ruang perawatan. Distribusi sampel meliputi 28 responden dari Ruang Teratai, 23 responden dari Ruang Seroja, dan 24 responden dari Ruang Flamboyan. Teknik ini dipilih untuk menjamin keterwakilan setiap ruang rawat inap dalam penelitian.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah komunikasi perawat, sedangkan variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya pada penelitian sebelumnya. Instrumen komunikasi perawat dan kepuasan pasien masing-masing terdiri dari 15 pernyataan dengan skala Likert lima poin. Nilai reliabilitas instrumen menunjukkan hasil yang baik dengan nilai Cronbach's alpha sebesar 0,949 untuk komunikasi perawat dan 0,893 untuk kepuasan pasien. Data dikumpulkan secara langsung melalui pengisian kuesioner oleh responden setelah diberikan penjelasan dan persetujuan (*informed consent*).

Analisis data dilakukan melalui analisis univariat dan bivariat menggunakan bantuan perangkat lunak statistik. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi karakteristik responden dan variabel penelitian. Uji normalitas dilakukan untuk menentukan penggunaan ukuran

pemusatan data yang sesuai, yaitu mean atau median. Analisis bivariat dilakukan untuk menguji hubungan antara komunikasi perawat dan tingkat kepuasan pasien menggunakan uji *Chi-square* dengan tingkat signifikansi 0,05. Seluruh proses penelitian dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip etika penelitian yang meliputi *informed consent*, anonimitas, kerahasiaan, beneficence, dan keadilan. Penelitian ini telah memperoleh persetujuan Layak Etik dari Komite Etik Penelitian Fakultas Kedokteran Universitas Tadulako dibuktikan Surat Pernyataan Komite Etik Nomor: 3646 / UN28.10 / KL / 2024.

HASIL

Adapun data yang diperoleh diolah dengan menggunakan aplikasi komputer dan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi serta tabulasi silang. Distribusi frekuensi Responden disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Ditribusi Frekuensi Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia		
15-19 tahun	3	4,0
20-29 tahun	26	34,7
30-59 tahun	45	60,0
>60	1	1,3
Jenis Kelamin		
Perempuan	39	52,0
Laki-Laki	35	46,7
Pendidikan		
SD	8	10,7
SMP	17	22,7
SMA	34	45,3
S1	16	21,3
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	15	20,0
IRT	14	18,7
Petani	14	18,7
PNS	9	12,0
Wiraswasta	23	30,7
Lama Perawatan		
2-5 Hari	48	64,0
1 Minggu	18	24,0
2 Minggu	9	12,0
Status		
Belum Menikah	16	21,3
Menikah	59	78,7
Suku		
Bugis	20	26,7
Kaili	34	45,3
Buol	7	9,3
Lauje	5	6,7
Lombok	4	5,3
Toraja	3	4,0
Sanger	1	1,3

Manado	1	1,3
--------	---	-----

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa dari 75 responden, kategori usia terbesar yaitu umur 30-59 tahun sebanyak 45 (60,0%) responden, dan kategori usia terkecil yaitu umur >60 tahu sebanyak 1 (1,3%) responden. Kategori jenis kelamin terbesar yaitu jenis kelamin perempuan sebanyak 39 (52,0%) responden. Kategori pendidikan responden, mayoritas memiliki pendidikan SMA sebanyak 34 (45,3%) responden, dan kategori pendidikan terkecil yaitu SD sebanyak 8 (10,7%) responden, pada katekori pekerjaan, sebagian besar responden memiliki pekerjaan wiraswasta sebanyak 23 (30,7%) responden, dan sebagian kecil memiliki pekerjaan PNS sebanyak 9 (12,0%). Kategori lama perawatn sebagian besar responden memiliki lama rawat dalam waktu 2-5 hari sebanyak 48 (64,0%) responden, dan sebagian kecil responden mendapatkan lama rawat 2 minggu sebanyak 9 (12,0%) responden, pada kategori status, mayoritas responden sudah memiliki status menikah sebanyak 59 (78,7%) responden, dan pada kategori suku responden, mayoritas responden memiliki suku kaili sebanyak 34 (45,3%) responden, dan minoritasnya memiliki suku manado dan sanger masing masing hanya sebanyak 1 (1,3%) responden.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Komunikasi Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien

Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Komunikasi Perawat		
Efektif	51	68,0
Tidak Efektif	24	32,0
Total	75	100
Tingkat Kepuasan Pasien		
Puas	49	65,3
Tidak Puas	26	34,7
Total	75	100

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 75 responden, sebagian besar responden mendapatkan komunikasi efektif dari perawat sebanyak 51 (68,0%) responden, dan sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan pada kategori puas sebanyak 49 (65,3%) responden.

Tabel 3. Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Komunikasi Perawat	Tingkat Kepuasan Pasien						P value
	Puas		Tidak puas		Total		
	f	%	F	%	f	%	
Efektif	45	60,0	6	8,0	51	68,0	0,000
Tidak Efektif	4	5,3	20	26,7	24	32,0	

Total	49	65,3	26	34,7	75	100,0
--------------	-----------	-------------	-----------	-------------	-----------	--------------

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 75 total responden, terdapat 51 (68,0%) responden yang mendapatkan komunikasi efektif dari perawat. Namun dari 51 responden ini terdapat 45 (60,0%) responden yang mendapatkan komunikasi efektif dari perawat dan memiliki tingkat kepuasan pada kategori puas, dan 6 (8,0%) responden mendapatkan komunikasi efektif dari perawat namun merasa tidak puas. Kemudian dari 24 responden yang mendapatkan komunikasi yang tidak efektif dari perawat, terdapat 20 (26,7%) responden yang merasa tidak puas, dan 4 (5,3%) responden mendapatkan komunikasi yang tidak efektif namun memiliki tingkat kepuasan pada kategori puas.

PEMBAHASAN

Komunikasi Perawat

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai komunikasi perawat sebagai efektif, yaitu sebanyak 51 responden (68,0%), sedangkan 24 responden (32,0%) menilai komunikasi perawat tidak efektif. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas perawat di ruang rawat inap telah menerapkan komunikasi yang cukup baik dalam memberikan pelayanan keperawatan. Komunikasi yang efektif menjadi faktor penting karena perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien selama proses perawatan. Intensitas interaksi tersebut menempatkan perawat sebagai figur utama dalam penyampaian informasi dan dukungan emosional kepada pasien. Oleh karena itu, kualitas komunikasi perawat sangat berpengaruh terhadap persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Semakin baik komunikasi yang dilakukan perawat, semakin besar peluang terciptanya hubungan terapeutik yang positif. Kondisi ini berkontribusi pada meningkatnya kenyamanan dan rasa aman pasien selama menjalani perawatan.

Efektivitas komunikasi perawat pada penelitian ini diduga berkaitan dengan kemampuan perawat dalam menggali kondisi pasien dan menjelaskan prosedur tindakan secara jelas. Penjelasan yang diberikan secara menyeluruh, mulai dari kondisi kesehatan pasien hingga tindakan yang akan dilakukan, membantu pasien memahami proses perawatan yang dijalani. Selain itu, sikap empati yang ditunjukkan perawat turut berperan dalam membangun hubungan terapeutik yang baik. Hubungan tersebut membuat pasien merasa dihargai, diperhatikan, dan dilibatkan dalam pengambilan keputusan terkait perawatan. Hal ini sejalan dengan teori komunikasi terapeutik yang menyatakan bahwa komunikasi berperan penting dalam interaksi perawat dan pasien. Melalui komunikasi yang baik, perawat dapat memberikan dukungan emosional dan motivasi kepada pasien. Kondisi tersebut mendorong pasien untuk mengikuti proses perawatan dengan lebih kooperatif (Kristyaningsih, 2021).

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gonzales (2022) yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai komunikasi perawat dalam kategori baik. Penilaian tersebut berkaitan dengan

kemampuan perawat dalam menjalankan komunikasi pada fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi. Pada fase-fase tersebut, perawat dinilai mampu mengontrol emosi, menjelaskan rencana tindakan, serta menanyakan perasaan pasien setelah dilakukan pemeriksaan. Kemampuan tersebut mencerminkan penerapan komunikasi terapeutik yang optimal dalam praktik keperawatan. Komunikasi yang konsisten dan terstruktur membantu pasien memahami kondisi kesehatannya dengan lebih baik. Selain itu, komunikasi yang baik juga dapat mengurangi kecemasan pasien selama menjalani perawatan. Dengan demikian, temuan penelitian ini memperkuat bukti bahwa komunikasi perawat berperan penting dalam pelayanan rawat inap.

Temuan penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa komunikasi memiliki tujuan utama untuk membangun atau menciptakan pemahaman bersama antara perawat dan pasien. Pemahaman bersama tersebut menjadi dasar terbentuknya interaksi yang efektif sehingga memungkinkan terjadinya perubahan sikap, persepsi, maupun perilaku pasien terhadap pelayanan yang diterima. Dalam konteks keperawatan, komunikasi terapeutik berperan penting dalam membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Hubungan tersebut memungkinkan perawat menunjukkan sikap empati dan *caring* secara konsisten selama proses perawatan. Sikap empati dan kepedulian yang ditunjukkan melalui komunikasi yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan rasa aman pasien. Selain itu, komunikasi terapeutik yang efektif juga berfungsi sebagai upaya pencegahan terhadap kesalahpahaman dan konflik dalam pelayanan keperawatan. Dengan demikian, komunikasi terapeutik menjadi komponen esensial dalam meningkatkan kualitas interaksi perawat-pasien (Muhith & Sioto, 2021).

Namun demikian, masih terdapat responden yang menilai komunikasi perawat tidak efektif. Kondisi ini diduga disebabkan oleh persepsi pasien bahwa perawat belum secara konsisten menanyakan dan mengevaluasi keluhan pasien secara berkala. Dalam beberapa situasi, perawat dinilai hanya merespons ketika dipanggil oleh pasien atau keluarga pasien. Hal tersebut dapat menimbulkan kesan kurangnya empati dan sikap *caring* dari perawat. Secara teoritis, komunikasi bertujuan untuk membangun pemahaman bersama antara perawat dan pasien agar tercipta hubungan saling percaya. Komunikasi terapeutik yang kurang optimal dapat menghambat terciptanya hubungan tersebut. Penelitian Sophia et al. (2023) menunjukkan bahwa perawat yang mampu menggali perasaan dan pikiran pasien secara berkelanjutan akan membuat pasien merasa tidak terabaikan dan memiliki persepsi positif terhadap pelayanan keperawatan.

Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan pasien pada kategori puas, yaitu sebanyak 49 responden (65,3%), sedangkan 26 responden (34,7%) berada pada kategori tidak puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan keperawatan di ruang rawat inap secara umum telah mampu memenuhi harapan sebagian besar pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas

pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga keperawatan. Pasien yang merasa puas cenderung memiliki persepsi positif terhadap pelayanan yang diterima selama menjalani perawatan. Kondisi tersebut juga dapat memengaruhi kepatuhan pasien terhadap tindakan dan anjuran medis. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pasien menjadi aspek krusial dalam evaluasi mutu pelayanan keperawatan. Hasil ini menunjukkan perlunya mempertahankan dan meningkatkan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien.

Tingginya tingkat kepuasan pasien pada penelitian ini diduga berkaitan dengan kemampuan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Kemampuan yang dimaksud mencakup keterampilan perawat dalam menyusun perencanaan keperawatan serta melaksanakan tindakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Hal ini tercermin dari hasil penelitian yang menunjukkan sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap tindakan keperawatan yang diterima. Tindakan keperawatan yang tepat dan sesuai standar dapat meningkatkan rasa percaya pasien terhadap perawat. Selain itu, kualitas komunikasi perawat yang jelas, ramah, dan responsif turut berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang mendapatkan informasi secara jelas dan perlakuan yang baik cenderung merasa lebih nyaman selama perawatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa komunikasi terapeutik perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Secara teoritis, kemampuan perawat mencakup keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan pasien. Kemampuan tersebut menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Perawat yang mampu memberikan asuhan keperawatan secara komprehensif dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan pasien. Hasyim (2019) menyatakan bahwa kompetensi perawat berkontribusi besar terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Hal ini diperkuat oleh penelitian Yustriani (2022) yang menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi perawat, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Hasil uji statistik *Mann-Whitney* pada penelitian tersebut menunjukkan nilai $p = 0,002$ yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi perawat dan kepuasan pasien. Dengan demikian, peningkatan kompetensi perawat menjadi strategi penting dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

Namun demikian, masih terdapat responden yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima. Kondisi ini diduga berkaitan dengan kurangnya sikap empati perawat dalam berinteraksi dengan pasien. Berdasarkan hasil wawancara, beberapa pasien menyatakan bahwa perawat tidak selalu merespons kebutuhan pasien dengan cepat dan terkadang menunjukkan ekspresi kurang ramah saat dipanggil oleh pasien atau keluarga.

Hal tersebut dapat menimbulkan persepsi negatif dan perasaan tidak diperhatikan oleh pasien. Temuan ini didukung oleh hasil penelitian yang menunjukkan sebagian responden menilai perawat kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Kurangnya empati dalam komunikasi dapat mengurangi kenyamanan pasien selama menjalani perawatan. Oleh karena itu, sikap empati menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan dalam pelayanan keperawatan.

Secara teori, empati merupakan kemampuan perawat dalam memberikan perhatian yang tulus dan memahami kebutuhan pasien secara individual. Empati mencakup kemudahan pasien untuk berkonsultasi, kemampuan perawat dalam berkomunikasi, serta usaha perawat dalam memberikan dukungan terhadap proses penyembuhan. Nursalam (2015) menyatakan bahwa empati merupakan salah satu faktor yang berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan penelitian Soumokil et al. (2021) yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara empati perawat dan kepuasan pasien di RSUD Piru dengan nilai $p < 0,05$. Penelitian lain oleh Fernandes dan Nurvita (2022) juga menemukan bahwa empati perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan nilai $p = 0,015$. Temuan-temuan tersebut menegaskan bahwa empati perawat merupakan komponen penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Dengan demikian, peningkatan empati perawat perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan.

Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil pengujian statistik menggunakan uji *Chi-square* menunjukkan nilai p -value = 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi perawat dan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Temuan ini mengindikasikan bahwa komunikasi perawat merupakan faktor penting yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Pasien yang menerima komunikasi perawat secara efektif cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pasien yang menerima komunikasi kurang efektif. Komunikasi yang baik memungkinkan terjalinnya hubungan terapeutik yang positif antara perawat dan pasien. Hubungan tersebut berperan dalam meningkatkan rasa aman, kepercayaan, serta kenyamanan pasien selama menjalani perawatan. Dengan demikian, komunikasi perawat berkontribusi langsung terhadap mutu pelayanan keperawatan.

Responden yang memperoleh komunikasi perawat secara efektif umumnya menunjukkan tingkat kepuasan pada kategori puas. Hal ini dapat dijelaskan melalui kemampuan perawat dalam menyampaikan informasi secara jelas, mendengarkan keluhan pasien, serta merespons kebutuhan pasien secara

tepat. Komunikasi terapeutik yang optimal membantu pasien memahami kondisi kesehatannya dan prosedur tindakan yang akan dilakukan. Kondisi tersebut dapat mengurangi kecemasan dan tekanan emosional pasien selama perawatan. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman, rasa tidak diperhatikan, serta ketidakpuasan terhadap pelayanan. Hubungan signifikan antara komunikasi perawat dan kepuasan pasien menunjukkan bahwa komunikasi merupakan elemen kunci dalam peningkatan mutu pelayanan keperawatan. Perawat dengan keterampilan komunikasi yang baik mampu menciptakan pengalaman perawatan yang lebih positif bagi pasien.

Temuan penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa komunikasi dalam pelayanan kesehatan mencakup kemampuan menyampaikan informasi menggunakan bahasa yang mudah dipahami serta keterbukaan dalam mendengarkan keluhan pasien dan keluarga (Hasyim, 2019). Melalui komunikasi terapeutik, perawat dapat menumbuhkan rasa saling percaya dan membangun hubungan yang suportif dengan pasien. Apabila komunikasi terapeutik tidak diterapkan secara optimal, hubungan terapeutik dapat terganggu dan berdampak pada meningkatnya ketidakpuasan pasien (Sophia et al., 2023). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Soleman & Cabu (2021) yang menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Penelitian tersebut melaporkan nilai $p < 0,05$ yang mengindikasikan adanya hubungan yang bermakna antara komunikasi perawat dan kepuasan pasien. Dengan demikian, temuan penelitian ini memperkuat bukti empiris terkait pentingnya komunikasi terapeutik dalam pelayanan keperawatan.

Meskipun demikian, terdapat sebagian kecil responden yang menerima komunikasi perawat secara efektif namun masih merasa tidak puas terhadap pelayanan. Kondisi ini diduga berkaitan dengan faktor *responsiveness*, yaitu ketepatan dan kecepatan perawat dalam merespons kebutuhan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat responden yang menilai perawat kurang cepat datang ketika pasien membutuhkan bantuan. Berdasarkan wawancara, beberapa responden menyatakan bahwa perawat cenderung datang hanya pada saat akan melakukan tindakan. Responsivitas yang kurang optimal dapat menimbulkan persepsi negatif meskipun komunikasi perawat dinilai baik. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh kualitas komunikasi, tetapi juga oleh kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, responsivitas menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Responsiveness merujuk pada kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai kebutuhan pasien. Indikator ini mencakup kecepatan merespons keluhan, waktu tunggu pelayanan, serta

kesiapan perawat dalam memberikan bantuan. Hasyim (2019) menyatakan bahwa kurangnya responsivitas dapat meningkatkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian di Rumah Sakit Kota Lospalos yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara responsivitas pelayanan dan kepuasan pasien ($p < 0.05$). Penelitian lain oleh Al Rajab dan Andilah (2023) juga menemukan bahwa responsivitas berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien di RSUD Bahteramas. Hal ini menegaskan bahwa kecepatan dan ketepatan pelayanan merupakan komponen penting dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap.

Di sisi lain, penelitian ini juga menemukan adanya responden yang menerima komunikasi perawat tidak efektif namun tetap merasa puas terhadap pelayanan. Kondisi ini diduga berkaitan dengan faktor *reliability* atau keandalan perawat dalam memberikan pelayanan. Keandalan perawat tercermin dari kemampuan menjelaskan tindakan keperawatan secara akurat dan melaksanakan prosedur sesuai standar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa perawat selalu menjelaskan tindakan sebelum dilakukan. Penjelasan yang jelas dan konsisten dapat meningkatkan rasa percaya pasien terhadap perawat. Meskipun komunikasi interpersonal dinilai kurang optimal, keandalan pelayanan tetap dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien bersifat multidimensional dan dipengaruhi oleh berbagai aspek pelayanan.

Secara teoritis, *reliability* mengacu pada kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan dapat diandalkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Hasyim, 2019). Pelayanan yang andal dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan berdampak positif pada kepuasan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Al Rajab dan Andilah (2023) yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara *reliability* dan kepuasan pasien ($p < 0,05$). Penelitian Soumokil et al. (2021) juga melaporkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas ketika perawat menunjukkan keandalan dalam pelayanan, dengan nilai $p < 0,05$. Dengan demikian, keandalan perawat menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan pasien, meskipun aspek komunikasi belum sepenuhnya optimal.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa sebagian besar perawat di ruang rawat inap RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah memiliki komunikasi yang efektif dan sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi perawat dan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi

komunikasi perawat perlu terus dikembangkan sebagai strategi penting dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rajab, M., & Andilah, S. (2023). Pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan. *Medika Respati: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 18(1), 73-86. <https://doi.org/10.35842/mr.v18i1.850>
- Ananda, B., Putera, R., & Ariany, R. (2020). Inovasi pelayanan kesehatan di rumah sakit umum daerah Kota Pariaman. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8(2), 167–179.
- Andayani, M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit daerah Kabupaten Lahat. *Jurnal Motivasi*, 7(1), 12–21.
- Dora, M., Ayuni, D., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan*, 10(2), 101–105.
- Fernandes, N. V., & Nurvita, S. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Kota Lospalos tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Informasi Kesehatan*, 2(2), 17–28. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.104>
- Gonzales, M. G. (2022). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Santa Elizabeth Medan (Skripsi)*. STIKES Santa Elizabeth.
- Hasyim, M. R. (2019). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar (Skripsi)*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Hidayatullah, M., Khotimah, K., & Nugroho, S. (2020). Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional (JKP)*, 8(1), 1–12.
- Jatmika, I., Triyana, K., & Purwaningsih, N. (2020). Hubungan komunikasi terapeutik dan risiko perilaku kekerasan pada pasien skizofrenia di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali. *Jurnal Keperawatan Raflesia*, 2(1), 1–10.
- Kristyaningsih, P. (2021). Penerapan komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 10(1), 57–64.
- Meri, D., & Mayenti, F. (2022). Analysis of workplace violence at accredited hospitals in Riau Province. *Jurnal Keperawatan Komprehensif*, 8(1), 1–10.
- Muhith, A., & Sioto, S. (2021). *Aplikasi komunikasi terapeutik nursing dan health (Edisi pertama)*. ANDI.
- Nursalam. (2015). *Manajemen keperawatan (Edisi ke-5)*. Salemba Medika.
- Ra'uf, M. (2021). Komunikasi terapeutik perawat pada tingkat kepuasan pasien: Studi kasus di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin. *Jurnal Terapung*, 3(2), 37–46.

- Soleman, N., & Cabu, R. (2021). Correlation of nurse therapeutic communication with patient satisfaction levels in the inpatient room at Maba Hospital. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 48–54.
- Sophia, A., Hadiyanto, H., & Andriani, R. (2023). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Nyi Ageng Serang. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 48–54.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmu Sosial dan Kesehatan*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jjskh.v10i2.645>
- Walukow, D., Rumayar, A., & Kandou, G. (2019). Hubungan kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal Kesmas*, 8(4), 62–66.
- Yustriani, S. (2022). Hubungan kompetensi perawat IGD terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Borneo Student Research*, 3(2), 1–10.