

NASKAH PUBLIKASI

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP  
INTERNA KELAS III RSUD PANEMBAHAN  
SENOPATI BANTUL

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Keperawatan



Oleh

Endar Prasetyawati

KPP1900239

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN DAN NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA  
YOGYAKARTA

2021



## NASKAH PUBLIKASI

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP  
INTERNA KELAS III RSUD PANEMBAHAN  
SENOPATI BANTUL

### Disusun Oleh:


Endar Prasetyawati

KPP 1900239


Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal

### Susunan Dewan Penguji


#### Penguji I

  
Nur Anisah, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.KJ

#### Penguji II

  
Ronald, S.K.M., M.Kes

#### Penguji III

  
Patria Asda, S.Kep., Ns., M.P.H

**Naskah Publikasi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar sarjana Keperawatan**

Yogyakarta, ..... 02022021

Ketua Program Studi Keperawatan (S1) dan Ners



Ika Mustika Dewi, S.Kep., Ns., M.Kep





## PERNYATAAN

**Nama** : Endar Prasetyawati  
**Judul** : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interna Kelas III RSUD Panembahan Senopati Bantul

**Dengan ini saya setuju naskah ringkasan penelitian yang telah disusun dipublikasikan dengan/tanpa mencantumkan nama pembimbing sebagai *co-author*.**

**Demikian harap maklum.**

**Yogyakarta,**

**Pembimbing Utama,**

Nur Anisah, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.KJ

**Pembimbing Pendamping,**

Ronald, S.K.M., M.Kes



# **HUBUNGANx KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP INTERNA KELAS III RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL**

Endar Prasetyawati<sup>1</sup>, Nur Anisah, S.Kep., Ns., M.Kep.<sup>2</sup>, Sp.KJRonald, S.K.M., M.Kes<sup>3</sup>

## **ABSTRAK**

Latar Belakang : Komunikasi merupakan bagian integral dari kehidupan manusia tidak terkecuali . Profesi perawat yang selalu berhubungan dengan klien, keluarga dan tenaga kesehatan lainnya. Dalam setiap tindakan keperawatan, perawat melakukan komunikasi sehingga komunikasi yang baik dan efektif merupakan kunci bagi perawat dalam melaksanakan peran dan fungsinya.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap interna kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul.

Metode Penelitian : Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif korelasional menggunakan rancangan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap interna kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul. Tehnik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah stratified proporsional random dengan jumlah 63 orang. Alat pengumpul data menggunakan kuesioner dan analisa data menggunakan rank spearman.

Hasil : Hasil Penelitian menunjukkan sebagian besar pasien di ruang rawat inap interna kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (60,3%)

Kesimpulan : Terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap interna kelas III RSUD Panembahan Senopati Bantul.

Kata Kunci : Komunikasi terapeutik, kepuasan pasien.

## **ABSTRACT**

Background: Communication is an integral part of human life is no exception. A nurse profession that is always in touch with clients, families and other health workers. In every nursing action, nurses communicate so that good and effective communication is the key for nurses in carrying out their roles and functions.

Purpose: This study aims to determine the relationship between nurse therapeutic communication and the level of patient satisfaction in class III internal inpatient room at Panembahan Senopati Regional General Hospital, Bantul.

Methods: This study was a descriptive correlational study using a cross sectional design. The population in this study were class III internal inpatients at the Panembahan Senopati Regional General Hospital, Bantul. The technique used in sampling was stratified proportional random with a total of 63 people. The data collection tool used a questionnaire and data analysis used the rank spearman.

Results: The results showed that most of the patients in class III internal hospital in Panembahan Senopati Bantul were satisfied with the services provided (60.3%)

Conclusion: There is a relationship between the therapeutic communication of nurses and the level of patient satisfaction in the class III internal inpatient room at Panembahan Senopati Hospital, Bantul.

Keywords: Therapeutic communication, patient satisfaction

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Prodi Ilmu Keperawatan STIEKES Wira Husada Yogyakarta

<sup>2</sup> Dosen STIEKES Wira Husada Yogyakarta

<sup>3</sup> Dosen STIEKES Wira Husada Yogyakarta

## **PENDAHULUAN**

Komunikasi merupakan bagian integral dari kehidupan manusia.

Dalam profesi keperawatan, komunikasi menjadi sangat penting karena merupakan alat dalam melaksanakan proses keperawatan. Komunikasi dalam keperawatan disebut komunikasi terapeutik (Suryani, 2019)

Komunikasi merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam menentukan kepuasan pasien.

Penelitian oleh Alemu, et all (2014) di RS Debre Markos, Etiopia didapatkan bahwa pelatihan komunikasi interpersonal perawat bangsa sangat penting. Penelitian oleh Akbar (2013) di Instalasi rawat inap RSUD Labuah Baji Makasar diketahui bahwa ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat disebabkan oleh perawat hanya kadang-kadang mengucapkan salam ketika masuk kamar pasien, tidak pernah memperkenalkan diri. Penelitian oleh Kusumo (2017) terdapat pengaruh pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada tahap orientasi, kerja, dan terminasi.

Angka BOR RSUD panembahan Senopati Bantul mengalami penurunan. Tahun 2017 BOR RSUD Panembahan Senopati Bantul 77,44%, tahun 2018 BOR 57,50%, tahun 2019 BOR 56,28% (Rekam Medik RSUD Panembahan Senopati Bantul, 2020). Jumlah perawat yang sudah diberikan pelatihan komunikasi 120 orang dari 368 orang.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 29 Mei 2020 di ruang Bakung dan Cempaka RSUD Panembahan Senopati Bantul dengan wawancara kepada 10 pasien didapat data untuk terkait komunikasi terapeutik sejumlah 6 pasien mengatakan perawat tidak menyampaikan salam, 4 pasien mengatakan perawat memberikan salam, 7 pasien mengatakan tidak memperkenalkan diri, 3 pasien mengatakan perawat memperkenalkan diri, 6 pasien mengatakan perawat mengatakan tidak memberitahu rencana tindakan, 4 pasien mengatakan perawat memberitahu rencana tindakan, 2 pasien mengatakan perawat kurang ramah, 6 pasien mengatakan perawat tidak menjelaskan tindakan yang akan

dilakukan, 4 pasien mengatakan perawat menjelaskan rencana tindakan, 6 pasien mengatakan saat ingin keluar dari kamar pasien tidak pami, 4 pasien mengatakan perawat saat ingin keluar kamar pasien pami, untuk masalah terkait kepuasan sejumlah 1 pasien mengatakan bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih dan 2 pasien mengatakan puas terhadap komunikasi terapeutik perawat. Pasien mengatakan komunikasi dengan perawat yang sudah dikenal akan merasa lebih percaya dan tenang. Jumlah rata-rata pasien di ruang rawat inap internal Kelas III pada bulan Maret sampai Mei 2020 berjumlah 173 orang.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif korelasional yaitu penelitian yang diarahkan untuk menjelaskan hubungan antara dua variabel yaitu variabel bebas dengan variabel terikat (Notoatmodjo, 2010). Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional*. Pendekatan *cross sectional* adalah suatu penelitian yang menekankan waktu pengukuran/observasi data variabel

independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat (Nursalam, 2020). Dalam penelitian ini variabel independen adalah komunikasi terapeutik dan variabel dependennya kepuasan pasien.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret – Januari 2021. Pengumpulan data dilakukan pada bulan September 2021 untuk uji validitas dan bulan Oktober 2021 untuk data penelitian. Tempat penelitian dilaksanakan di RSUD Panembahan Senopati Bantul Jl. dr. Wahidin Sudirohusodo Bantul.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil Penelitian sebagai berikut :

1. Gambaran Karakteristik Responden karakteristik responden, sebagian besar pasien di ruang rawat inap Interna kelas III RSUD Panembahan Senopati Bantul berjenis kelamin laki-laki sebanyak 32 responden (50,8%), berumur > 40 tahun (78,4%) dan berlatar belakang pendidikan SD (46,0%).

Variabel	Frekuensi (n=63)	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	32	50,8
Perempuan	31	49,2
<b>Umur</b>		
< 31 tahun	5	7,9
31 – 40 tahun	8	12,7
> 40 tahun	50	78,4
<b>Pendidikan</b>		
SD	29	46,0
SMP	12	19,0
SMA/SMK	21	33,3
S1	1	1,6

Sumber : Data Primer, 2020

## 2. Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien

bahwa sebagian besar pasien di ruang rawat inap interna kelas III RSUD Panembahan Senopati Bantul menilai perawat telah menjalankan komunikasi terapeutik dengan baik sebanyak 49 responden (77,8%). Selanjutnya untuk tingkat kepuasan pasien, mayoritas pasien sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sebanyak 38 responden (60,3%).

Variabel	Frekuensi (n=63)	Persentase (%)
<b>Komunikasi Terapeutik</b>		
Baik	49	77,8
Cukup	14	22,2
Kurang Baik	0	0,0
<b>Tingkat Kepuasan Pasien</b>		
Puas	38	60,3
Cukup	25	39,7
Kurang Puas	0	0,0

Sumber : Data Primer, 2020

## 3. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien bahwa persentase pasien yang puas terhadap pelayanan rumah sakit, lebih tinggi pada pasien

yang mendapatkan komunikasi terapeutik dengan baik oleh perawat dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan komunikasi terapeutik perawat yang cukup yaitu 71,4% berbanding dengan 21,4%. Lalu untuk tingkat kepuasan pasien yang cukup, persentase lebih tinggi pada pasien yang mendapatkan komunikasi terapeutik cukup baik oleh perawat dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan komunikasi terapeutik perawat dengan baik yaitu 78,6% berbanding dengan 28,6%.

Komunikasi Terapeutik	Tingkat Kepuasan Pasien				Total	p value	OR (95% Confidence Interval)
	Puas		Cukup				
	F	%	F	%			
Baik	35	71,4	14	28,6	49	100,0	0,001 9,167
Cukup	3	21,4	11	78,6	14	100,0	
Korelasi Spearman							0,425

Sumber : Data Primer, 2020

Hasil analisis juga menunjukkan nilai p-value sebesar 0,001 atau dengan kata lain p-value kurang dari 0,05 ( $p < 0,05$ ) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan dapat diartikan bahwa secara statistik terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap interna kelas III RSUD

Panembahan Senopati Bantul. Nilai odds ratio variabel komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien sebesar 9,167 yang berarti bahwa pasien yang mendapat komunikasi terapeutik baik memiliki kemungkinan 9,167 kali lebih puas dibandingkan pasien yang mendapat komunikasi terapeutik cukup.

Pembahasan :

#### 1. Gambaran Karakteristik

Responden

Karakteristik pendidikan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien di ruang rawat inap interna kelas III RSUD Panembahan Senopati Bantul berlatar pendidikan SD (46,0%) dan hanya 1 pasien yang berlatar belakang pendidikan tinggi (1,6%). Dari 38 pasien yang merasa puas, ada 19 pasien dengan latar belakang pendidikan SD.

#### 2. Gambaran Komunikasi Terapeutik

Perawat

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar perawat di ruang rawat inap interna kelas III RSUD Panembahan Senopati Bantul telah menjalankan komunikasi terapeutik dengan baik

(77,8%), namun masih ada perawat yang melakukan komunikasi terapeutik dalam kategori cukup baik (22,2%).

#### 3. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan hasil bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (60,3%), namun masih ada pasien yang merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan (39,7%) dan tidak ada pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Penilaian tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini dinilai berdasarkan ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung yang diberikan pihak rumah sakit.

#### 4. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap interna kelas III RSUD Panembahan Senopati Bantul.



Persentase pasien yang puas terhadap pelayanan rumah sakit lebih tinggi pada pasien yang mendapat komunikasi terapeutik dengan baik oleh perawat dibandingkan dengan pasien yang mendapat komunikasi terapeutik cukup yaitu 71,4% berbanding 21,4%.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

1. Terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap interna kelas III RSUD Panembahan Senopati Bantul.
2. Berdasarkan penilaian pasien, sebagian besar perawat di ruang rawat inap Interna kelas III RSUD Panembahan Senopati Bantul telah melakukan komunikasi terapeutik dengan baik (77,8%).
3. Sebagian besar pasien di ruang rawat inap Interna kelas III RSUD Panembahan Senopati Bantul sudah merasa puas

terhadap pelayanan yang diberikan (60,3%)

### **B. Saran**

#### **1. Bagi Responden**

Bagi responden dapat memahami komunikasi terapeutik perawat selama dirawat di rumah sakit guna mendukung pencapaian pelayanan yang berkualitas.

#### **2. Bagi Ilmu Keperawatan**

Bagi ilmu keperawatan, diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan bahwa perawat tidak lepas dari komunikasi. Oleh sebab itu komunikasi merupakan kesuksesan seorang perawat dalam menangani pasien sehingga dalam ilmu keperawatan perlu menyisipkan ilmu – ilmu komunikasi terapeutik dalam mata kuliah keperawatan.

#### **3. Bagi Pihak Rumah Sakit**

a. Melakukan pelatihan komunikasi terapeutik sebagai salah satu upaya yang harus terus menerus dilaksanakan dalam mempertahankan atau bahkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien atau masyarakat

- b. Mempertahankan kualitas sumber daya manusia bidang keperawatan sebagai pemberi pelayanan keperawatan, khususnya sikap dan keterampilan dalam berkomunikasi.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik melanjutkan penelitian serupa, dapat meneliti faktor – faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya gambaran lingkungan rumah sakit, ruang perawatan, tarif pelayanan dan promosi rumah sakit yang baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Akbar , A. Patrisia, Sidin I, Pasinringi ,S. A,( 2013) . Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makasar. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin*.
- Alemu, et al. (2014) . Change in Patient Satisfaction with Nursing Care And Communication At De Bre Markos Hospital, Amhara Regiar, Ethiopia, *American Journal Of Health research* 2(4) 171-176.
- Anas, T. ( 2014 ). *Komunikasi Dalam Keperawatan* . Jakarta : EGC.
- Anoraga. ( 2009 ). *Psikologi Dalam Perusahaan*. PT. Rineka Cipta Jakarta.
- Ari, Y. ( 2015 ) Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Bangsal Kelas III RSUD Wates Kulon Progo.
- Asmuji, (2012 ). *Manajemen Keperawatan*. Ar-Ruzz Media. Cetakan I. Yogyakarta.
- Aspuah. (2013). *Kumpulan Kuesioner dan Instrumen Penelitian Kesehatan Yogyakarta* : Nuha Medika.
- Aswar, Saifuddin (2010). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Christiani, T.H. (2013). Faktor- Faktor Yang Berhubungan Dengan Perilaku Perawat dan Komunikasi Terapeutik Di Rumah Sakit Sakitr Elizabeth Purwokerto, *Skripsi*. Purwokerto : Fakultas Ilmu Kesehatan. UMP.
- Damaiyanti, M. (2010). *Komunikasi Terapeutik dalam Praktek Keperawatan*. Jakarta : EGC.
- Hajarudin. (2014 ). Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Plered Bantul Yogyakarta.
- Hidayat, A. A. (2007). *Metode Penelitian Kebidanan Tehnik Analisis Data*. Jakarta : Salemba Medika.
- Kotler, P. (2009). *Management*. PT. Indeks.

- Kusumo. ( 2017 ). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Yogyakarta. *UMY : Jurnal Medicolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*.
- Lestari, Sunarto dan Kuntasari (2009). Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*.
- Mustikasari. ( 2006 ). *Komunikasi Dalam Pelayanan Keperawatan* <http://mustikanurse.blogspot.com>.
- Notoatmodjo, S (2010 ). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineke Cipta.
- Notoatmodjo, S (2012 ). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineke Cipta.
- Nursalam. ( 2013 ). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. ( 2019 ) . *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional* . Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. ( 2020 ) . *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional* . Jakarta :Salemba Medika.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia ( Permenkes RI) Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota. Jakarta : Biro Hukum dan Organisasi, Sekretariat Jenderal Departemen Kesehatan RI.
- Potter & Perry. (2009). *Fundamental Keperawatan*, Edisi 7 Buku 1. Jakarta: Salemba Medika.
- Praptiwi, A (2011). *Pengelolaan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan*, Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Pajajaran.
- Priscylia A.C Rorie, Linnie Pondaag, Rivelino S Hamel. ( 2014). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Irina RSUP Prof DR.R.D. Kandou Manado. Progam Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Purwanto , H .(1994 ). *Komunikasi untuk Perawat*. Jakarta : EGC.
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Costumer Satisfaction Tehnik Mengukur dan Strategi Kepuasam Pelanggan plus analisi kasus PLN Jp*. Jakarta: Gramedia Pusaka Utama.
- Suryani. ( 2019). *Komunikasi Terapeutik Teori dan Praktek* . Edisi 2. EGC: Jakarta.
- Yas & Mohammed. 2016. Assesment Of Nursing Knowledge About Therapeutic Comunication In Psychiatric Teaching Hospitals At Baghdad City Vol. 6 No 2 May

– August. *Kufa Journal For Nursing Science*.

Wahyu E. (2006). Hubungan Pengetahuan Komunikasi Terapeutik terhadap Kemampuan Komunikasi Perawat Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di Rumah

Sakit Elisabeth Purwokerto. *Jurnal Keperawatan Soedirman*, volume 1 no.2, November 2006.