

## Hubungan Pelayanan Keperawatan dan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus

Rusnoto<sup>1\*</sup>, Noor Cholifah<sup>2</sup>, Yanti Kusmiyati<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Muhammadiyah Kudus

\*Email: rusnoto@umkudus.ac.id

### Abstrak

**Keywords:**  
Kepuasan,  
Pelayanan  
Keperawatan,  
Komunikasi  
Terapeutik

**Latar belakang :** Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat, sebesar 78,42% di bawah target 90% dengan pelayanan komunikasi sebesar 58,76% yang jauh di bawah target 85%, sedangkan pelayanan keperawatan memiliki indek kepuasan masyarakat sebesar 88,7% masih di bawah target 90%. Hasil observasi yang dilakukan pada 10 orang perawat, didapatkan 4 orang perawat yang melakukan komunikasi terapeutik dengan baik dan 6 orang perawat sudah melakukan komunikasi terapeutik, namun hanya sekedar kebiasaan atau rutinitas sehari-hari yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dari pasien. Hasil wawancara dilakukan pada 10 orang pasien, 4 orang pasien mengatakan komunikasi yang disampaikan oleh perawat sudah sangat baik dan dapat dimengerti, perawat ramah menyampaikan informasi, menyampaikan salam sebelum dan sesudah berkomunikasi dan pasien mengatakan puas, 2 pasien mengatakan komunikasi yang disampaikan perawat kurang baik banyak informasi yang tidak dipahami oleh pasien dan masih banyak bahasa yang tidak dimengerti tapi perawat sopan, ramah dan memberikan salam sebelum dan sesudah tindakan dan pasien mengatakan kurang puas dengan komunikasi terapeutik perawat. 4 pasien mengatakan perawat berkomunikasi kurang baik, tidak menyampaikan salam sebelum dan sesudah berkomunikasi dan mengatakan kurang puas komunikasi antara perawat dan pasien.

**Tujuan :** untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan dan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.

**Metode :** penelitian analitik korelasional menggunakan pendekatan waktu cross sectional. Sampel penelitian sebanyak 69 orang yang diambil dengan teknik proportionate simple random sampling. Instrumen penelitian adalah kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabelitasnya. Uji statistik yang digunakan adalah Spearman Rho.

**Hasil :** Pelayanan keperawatan, sebagian besar dinyatakan baik (71%), komunikasi terapeutik, sebagian besar dinyatakan baik (55,1%) dan kepuasan pasien, sebagian besar dinyatakan puas (60,9%). Hipotesis menunjukkan  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak menurut hasil uji Spearman Rho untuk pelayanan keperawatan diperoleh  $p \text{ value} = 0,002 \leq \alpha = 0,05$  dan  $\rho (Rho) = 0,613$  dan untuk komunikasi terapeutik diperoleh  $p \text{ value} = 0,000 \leq \alpha = 0,05$  dan  $\rho (Rho) = 0,649$ .

**Kesimpulan :** Ada hubungan pelayanan keperawatan dan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.

## 1. PENDAHULUAN

Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2017) diperoleh tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit di Indonesia sebesar 82,7% masih dibawah target 90%. Penelusuran lebih lanjut diperoleh pelayanan petugas dalam menangani pengaduan dengan cepat sebesar 77%, responden saran dengan cepat 79%, petugas menjawab dengan cepat 79%. Di Jawa Tengah sendiri Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit sebesar 75,3% dalam kategori B di bawah pencapaian secara nasional dan masih di bawah target 90%, untuk pelayanan komunikasi petugas kesehatan dengan pasien di Rumah Sakit, tingkat kepuasan masyarakat sebesar 78%. Di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat, sebesar 78,42% di bawah target 90% dengan pelayanan komunikasi sebesar 58,76% yang jauh di bawah target 85%, sedangkan pelayanan keperawatan memiliki indek kepuasan masyarakat sebesar 88,7% masih di bawah target 90% (RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, 2017).

Menurut Tse dan Wilton, terdapat dua variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu harapan dan persepsi kinerja. Jika persepsi kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan merasa puas dan terjadi sebaliknya bila persepsi kinerja dibawah harapan (Mus, 2009). Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan di antaranya: karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, image, desain visual, suasana dan komunikasi (Hajriani, 2013).

Kementerian Kesehatan RI (2017) menyebutkan 80% kesembuhan dan kepuasan pasien ditentukan oleh keberhasilan perawat dalam memberikan perawatan secara Pelayanan keperawatan memiliki peranan yang penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di

rumah sakit dimana secara keseluruhan terutama rumah sakit. Kemudian salah satu komunikasi yang sudah banyak dikenal dalam dunia keperawatan adalah komunikasi terapeutik.

Pihak RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus berusaha terus menerus memberikan motivasi setiap hari sebelum dinas dan pertemuan setiap bulan sekali yang dikoordinir oleh komite etika profesi terhadap karyawan-karyawati khususnya perawat untuk membangun komunikasi yang bersifat menyembuhkan kepada masyarakat yang sakit. Fenomena perawat RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus dalam berkomunikasi dengan pasien, tidak jarang akibat keterbatasan waktu menyebabkan pesan yang disampaikan tidak mencapai hasil seperti yang diharapkan oleh para pasien seperti pasien kurang mengerti dengan penjelasan yang diberikan oleh perawat mengenai kondisi kesehatannya.

Laporan survei Indeks kepuasan Masyarakat oleh RSUD diperoleh pasien rawat inap selama Januari-Maret 2018 sebanyak 12.563, sebanyak 64,7% menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan di ruang rawat inap. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan tanggal 16 Mei 2018, hasil observasi yang dilakukan pada 10 orang perawat, didapatkan 6 orang perawat yang melakukan komunikasi terapeutik dengan baik dan 4 orang perawat sudah melakukan komunikasi terapeutik, namun hanya sekedar kebiasaan atau rutinitas sehari-hari yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dari pasien. Hasil wawancara dilakukan pada 10 orang pasien, 6 orang pasien mengatakan komunikasi yang disampaikan oleh perawat sudah sangat baik dan dapat dimengerti, perawat ramah menyampaikan informasi, menyampaikan salam sebelum dan sesudah berkomunikasi dan pasien mengatakan puas, 2 pasien mengatakan komunikasi yang disampaikan perawat baik, namun kurang maksimal waktu

untuk bertanya lebih lanjut sehingga banyak yang ingin ditanyakan tidak bisa ditanyakan tapi perawat sopan, ramah dan memberikan salam sebelum dan sesudah tindakan dan pasien mengatakan kurang puas dengan komunikasi terapeutik perawat. 2 pasien mengatakan perawat berkomunikasi kurang baik, tidak menyampaikan salam sebelum dan sesudah berkomunikasi dan mengatakan kurang puas komunikasi antara perawat dan pasien

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan dan komunikasi terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.

## 2. METODE

Jenis penelitian yang dipilih adalah penelitian analitik korelasional, pendekatan waktu cross sectional. Sampel penelitian sebanyak 69 orang yang diambil dengan teknik proportionate simple random sampling. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner tentang pelayanan keperawatan, komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien. Data dianalisa secara univariat dan bivariat, menggunakan uji Spearman Rank/Rho untuk menjawab hipotesis penelitian.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Karakteristik Penelitian

#### 1. Umur responden

Umur	n	%
20-30 tahun	1	1,4
31-40 tahun	11	15,9
41-50 tahun	23	33,3
51-60 tahun	28	40,6
> 60 tahun	6	8,7
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100,0</b>
<i>Mean = 49,8, Median = 50, Modus = 46, Mix-Max = 26-67</i>		

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden berumur antara 51-60 tahun (40,6%).

#### 2. Jenis kelamin responden

Jenis Kelamin	n	%
Perempuan	27	39,1
Laki-laki	42	60,9
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100,0</b>

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (60,9%).

#### 3. Pendidikan terakhir responden

Pendidikan Terakhir	n	%
Tidak Sekolah	3	4,3
SD	10	14,5
SMP	23	33,3
SMA	22	31,9
Sarjana	11	15,9
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100,0</b>

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMP (33,3%).

4. Pekerjaan responden

<b>Pekerjaan</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Tidak Bekerja	9	13,0
Buruh	25	36,2
Swasta	21	30,4
Wiraswasta	7	10,1
Pensiunan	3	4,3
PNS	4	5,8
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100,0</b>

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden bekerja sebagai buruh (36,2%).

**B. Analisis Univariat**

1. Pelayanan keperawatan

<b>Pelayanan Keperawatan</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Kurang Baik	20	29,0
Baik	49	71,0
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100,0</b>

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden menyatakan pelayanan keperawatan adalah baik (71%).

2. Komunikasi terapeutik

<b>Komunikasi Terapeutik</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Kurang Baik	31	44,9
Baik	38	55,1
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100,0</b>

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden menyatakan komunikasi terapeutik adalah baik (55,1%)

3. Kepuasan pasien

<b>Kepuasan pasien</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Kurang Puas	27	39,1
Puas	42	60,9
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100,0</b>

Tabel di atas menunjukkan kepuasan pasien sebagian besar responden masuk dalam kategori puas (60,9%).

### C. Analisis Bivariat

1. Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus

Pelayanan Keperawatan	Kepuasan Pasien			p value	ρ (Rho)
	Kurang Puas	Puas	Total		
Kurang Baik	13 (65%)	7 (35%)	20 (100%)	0,002	0,613
Baik	14 (28,6%)	35 (71,4%)	49 (100%)		
<b>Total</b>	<b>27 (39,1%)</b>	<b>42 (60,9%)</b>	<b>69 (100%)</b>		

Hasil uji *Spearman Rho* menunjukkan  $p \text{ value} = 0,002 \leq \alpha = 0,05$  sehingga Hipotesis  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak artinya terdapat hubungan signifikan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.

Didapat pula nilai  $\rho$  (Rho) = 0,613, yang berarti hubungan kedua variabel ke arah positif dan kuat atau dengan kata lain semakin baik pelayanan keperawatan maka semakin puas pasien rawat inap.

2. Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien			p value	ρ (Rho)
	Kurang Puas	Puas	Total		
Kurang Baik	23 (74,2%)	8 (25,8%)	31 (100%)	0,000	0,649
Baik	4 (10,5%)	34 (89,5%)	38 (100%)		
<b>Total</b>	<b>27 (39,1%)</b>	<b>42 (60,9%)</b>	<b>69 (100%)</b>		

Hasil uji *Spearman Rho* menunjukkan  $p \text{ value} = 0,000 \leq \alpha = 0,05$  sehingga Hipotesis  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak artinya terdapat hubungan signifikan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Didapat pula nilai  $\rho$  (Rho) = 0,649, yang berarti hubungan kedua variabel ke arah positif dan kuat atau dengan kata lain semakin baik komunikasi terapeutik maka semakin puas pasien rawat inap.

Kesimpulan yang didapat dari distribusi jawaban responden tersebut adalah dari aspek komunikasi dan perhatian masih dirasakan kurang. Asmuji (2013) mengatakan komunikasi digunakan untuk menentukan apa yang pasien inginkan berkaitan dengan cara melakukan tindakan keperawatan. Perawat juga melakukan komunikasi dengan pasien pada akhir pelayanan keperawatan untuk menilai kemajuan dan hasil akhir dari pelayanan keperawatan yang telah diberikan, sedangkan perhatian perawat terlihat bagaimana konsistensi serta ketepatan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan. Perawat mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan keperawatan pada pasien selama 24 jam sehari, dari penerimaan sampai pemulangan pasien.

Sejalan dengan penelitian Easter (2017) di RSUD Pancaran Kasih GMIM

## PEMBAHASAN

### A. Analisis Univariat

1. Pelayanan keperawatan

Hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar responden menyatakan pelayanan keperawatan masuk pada kategori baik (71%) dan sebagian kecil menyatakan pelayanan keperawatan masuk pada kategori kurang baik (29%).

Manado tentang hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap, dari 84 orang responden diperoleh sebagian besar responden menyatakan pelayanan keperawatan baik (73,8%). Aspek komunikasi dan perhatian perawat yang dirasakan kurang oleh sebagian besar responden. Namun, perlu diketahui pula bahwa alasan kurangnya aspek komunikasi dan perhatian oleh perawat disebabkan oleh jumlah pasien yang membutuhkan komunikasi dan perhatian secara pribadi dari perawat juga banyak, sehingga perawat hanya mampu meluangkan waktu sesekali saja dalam pelayanan komunikasi dan perhatian terhadap pasien.

Wulandari (2015) menyatakan tidak setiap waktu petugas kesehatan dapat menjalani komunikasi dengan pasien, sehingga komunikasi hanya dapat dilakukan ketika perawat sedang melakukan kunjungan, demikian pula perhatian perawat pada pasien yang mana perawat tidak bisa mengistimewakan satu pasien saja karena bagaimana setiap pasien memiliki hak yang sama untuk diperhatikan kondisi kesehatan, demikian pula kewajiban perawat untuk membagi perhatian pada semua pasien secara merata.

## 2. Komunikasi terapeutik

Hasil penelitian komunikasi terapeutik diperoleh sebagian besar responden menyatakan komunikasi terapeutik kategori baik (55,1%) dan sebagian kecil menyatakan komunikasi terapeutik kategori kurang baik (44,9%).

Kesimpulan yang didapat dari hasil telaah distribusi jawaban responden untuk pertanyaan komunikasi terapeutik dan wawancara perawat, yaitu komunikasi terapeutik telah diterapkan pada sejak awal pasien ruang rawat rumah sakit, selanjutnya komunikasi tersebut berlangsung selama dilakukan kunjungan sesuai dengan waktu kunjungan perawat pada pasien, adanya hambatan ketika sedang melakukan komunikasi (kasus kegawatdaruratan pasien lain) dan cara

berkomunikasi pada pasien tentunya berbeda-beda, hal ini disadari oleh perawat mengingat latar belakang pasien berbeda-beda sehingga komunikasi terapeutik yang dilakukan harus menyesuaikan dengan latar belakang pasien supaya komunikasi terapeutik tersebut dapat berhasil.

Perawat sebagai tenaga kesehatan yang paling lama dan sering berinteraksi dengan klien dan perawat diharapkan dapat menjadi “obat” secara psikologis. Kehadiran dan interaksi yang dilakukan perawat hendaknya membawa kenyamanan dan kerinduan bagi klien (Mundakir, 2011). Untuk itu perawat perlu dibekali keterampilan berkomunikasi dengan baik dan benar, hal ini perlu karena perawat akan bertemu dengan berbagai macam karakter pasien dan tentunya latar belakang yang berbeda yang dapat menentukan berhasil atau tidaknya komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat.

Sejalan dengan penelitian Aswad (2015) di RSUD dr. H. Chasan Boesoirie Ternate tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien pada 80 orang responden diperoleh sebagian besar responden menyatakan komunikasi terapeutik perawat adalah baik (70%). Perawat dalam berkomunikasi terapeutik pada awal masa perawatan dan sesekali ketika melakukan kunjungan, itu pun tidak dalam waktu yang lama, namun responden sepakat bahwa perawat terampil dalam berkomunikasi sehingga penjelasan perawat ketika sesi komunikasi terapeutik yang diterima oleh pasien dapat mudah dipahami.

## 3. Kepuasan pasien

Hasil penelitian kepuasan pasien diperoleh sebagian besar responden merasa puas (60,9%) dan sebagian kecil responden merasa kurang puas (39,1%).

Hasil telaah jawaban responden pada pertanyaan kepuasan pasien diperoleh 43,5% responden menjawab kurang puas perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang

dilarang dalam perawatan pasien, 37,7% responden menjawab kurang puas perawat memberikan perhatian terhadap keluhan yang pasien rasakan.

Auliya (2011) menjelaskan mengenai dimensi *reliability*, perawat tidak hanya dituntut handal dalam memberikan tindakan keperawatan yang berupa asuhan langsung, namun perawat harus memiliki kehandalan dalam berkomunikasi secara efektif dengan pasien. Mubarak dan Chayatin (2012) mengungkapkan komunikasi menjadi salah satu upaya individu dalam menjaga dan mempertahankan proses interaksi dengan orang lain. Komunikasi merupakan alat yang efektif untuk mempengaruhi tingkah laku manusia, sehingga komunikasi dikembangkan dan dipelihara secara terus menerus. Lebih lanjut Nurahmati (2014) menerangkan pelayanan profesional yang diberikan oleh perawat dalam sebuah pelayanan kesehatan membuat perawat sering berinteraksi dengan pasien. Oleh karena itu, seharusnya perawat dapat menjalin komunikasi yang baik dengan pasiennya dan tidak hanya sekedar melakukan tugas rutin, seperti memberi obat atau memandikan pasiennya.

Peneliti berpendapat setiap individu memiliki kemampuannya sendiri untuk mengekspresikan kepuasan selama memperoleh tindakan keperawatan yang diterimanya. Menjadi sangat penting unsur dimensi kepuasan pasien seperti empati dan *reliability* untuk dipenuhi karena penilaian kepuasan terhadap pelayanan kesehatan terbukti dari dimensi tersebut.

## B. Analisis Bivariat

1. Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus 2018

Uji *Spearman Rho* diperoleh nilai  $p\ value = 0,002 \leq \alpha = 0,05$ , yang berarti ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus 2018.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh

Purwanti (2015) yang menyatakan ada hubungan signifikan antara pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien di Puskesmas Wisata Dau Malang dengan menggunakan uji korelasi pearson didapatkan bahwa  $p\ value = 0,000 < \alpha = 0,050$ . Didapatkan sebagian besar 70 (72,2%) responden yang mendapatkan pelayanan baik dan sebagian besar 58 (59,8%) pasien merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat. Demikian penelitian Sugiarto (2015) tentang hubungan pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang Marwah RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal dengan uji *Chi Square* diperoleh  $p\ value = 0,000 < 0,05$ . Dan dikuatkan penelitian Butar-butur (2016) tentang hubungan mutu pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Panda Kabupaten Tapanuli Tengah, dengan uji *Chi Square* diperoleh  $p\ value = 0,000 < 0,05$ .

Hasil penelitian menunjukkan masih ada 35% orang responden yang menyatakan puas, tapi menyatakan pelayanan keperawatan kurang baik. Hal ini dapat disebabkan meskipun perhatian dan komunikasi antara pasien dan perawat kurang namun perawat masih memberikan respon yang baik kepada responden sehingga membuat responden merasa nyaman selama dirawat di rumah sakit. Pernyataan sebagaimana yang disampaikan oleh Wulandari (2015) responden akan memberikan respon yang baik ketika perawat betul-betul mencurahkan perhatiannya pada pasien dan memberikan rasa nyaman, hal ini juga disadari oleh pasien karena bukan hanya dirinya saja yang dirawat di rumah sakit. Mus (2009) menyampaikan pelayanan keperawatan yang dilakukan sungguh-sungguh akan membawa dampak rasa nyaman pada responden meskipun pelayanan keperawatan tersebut dilakukan secara singkat.

Hasil penelitian juga diperoleh masih ada 28,6% responden yang menyatakan kurang puas, meskipun pelayanan keperawatan diterima baik.

Hal ini dapat terjadi jika dilihat dari efek pelayanan keperawatan yang belum dapat dirasakan oleh pasien sehingga berujung pada penilaian tersebut. Ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Mus (2009) pasien menginginkan kesembuhan atas penyakitnya ketika dirawat di rumah sakit, karena itulah harapan setiap pasien kenapa bersedia dirawat. Namun, pasien kurang menyadari bahwa perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan harus sesuai dengan prosedur yang ditentukan oleh rumah sakit dan berkolaborasi dengan petugas medis lainnya untuk membantu kesembuhan pasien, serta perilaku pasien selama menjalani proses perawatan juga menentukan lama waktu perawatan, seperti mengabaikan anjuran petugas medis yang berakibat pada kondisi kesehatan yang semakin menurun.

Hasil uji *Spearman Rho* didapat nilai  $\rho$  (Rho) = 0,613, yang menyatakan hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien adalah kuat dan semakin baik pelayanan keperawatan maka semakin puas pasien rawat inap. Dapat dijelaskan bahwa pelayanan keperawatan adalah ujung tombak bagi penyedia jasa pelayanan kesehatan, karena pelayanan keperawatan bersinggungan langsung dengan pasien setiap hari, sehingga setiap aspek pelayanan kesehatan tidak bisa luput dari perhatian pasien. Pasien akan mempersepsikan dengan baik pelayanan keperawatan jika perawat betul-betul memperhatikan setiap aspek pelayanan keperawatan mulai dari tanggung jawab, perhatian, komunikasi, kerjasama dan penerima. Pasien sebagai penerima jasa pelayanan keperawatan tentunya memiliki harapan yang tinggi dari pelayanan keperawatan untuk kesehatannya untuk itulah pelayanan keperawatan yang baik akan semakin membuat pasien merasa puas.

Sejalan dengan pendapat Desimawati (2013) pelayanan keperawatan yang tidak dikelola dengan baik akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Tingkat kepuasan

sedang dapat menjadi rendah apabila rumah sakit tidak memperbaiki kualitas layanannya. Pada dasarnya kepuasan pasien adalah suatu prioritas yang akan membantu perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan agar pasien mau berpartisipasi selama perawatan. Layanan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan. Pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan harus kompeten dan memperhatikan kebutuhan pasien dan menghargai pasien. Pelayanan yang memberikan kesan baik akan meningkatkan kepuasan pasien

## 2. Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus

Hasil uji *Spearman Rho* diperoleh nilai  $p \text{ value} = 0,000 \leq \alpha = 0,05$  yang artinya terdapat hubungan signifikan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.

Sejalan dengan penelitian Aswad (2015) di RSUD dr. H. Chasan Boesoerie Ternate tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien pada 80 orang responden diperoleh sebagian besar responden menyatakan komunikasi terapeutik perawat adalah baik (70%). Demikian pula penelitian Siti (2015) dengan uji Kendall tau diperoleh  $p \text{ value} = 0,003 < \alpha (0,05)$  yang artinya ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Pringgodani RSU Rajawali Citra Bantul Yogyakarta.

Dari hasil penelitian didapatkan data sebagian pasien dengan komunikasi terapeutik kategori baik tetapi masih ada 10,5% responden merasa kurang puas, hal ini disebabkan karena pasien ingin mendapatkan perhatian penuh dan khusus dari perawat. Hal tersebut tentunya tidak mungkin terjadi, karena masih banyak pasien lain yang harus mendapatkan perhatian dari perawat. Ketidakpuasan tersebut juga timbul karena persepsi dan cara pandang pasien yang berbeda dalam menganggapi setiap tindakan dan

komunikasi perawat. Sedangkan komunikasi terapeutik kategori kurang baik tetapi 25,8% responden merasa puas disebabkan karena apa yang didapatkan oleh pasien sesuai dengan harapan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari perawat. Kepuasan tersebut timbul dari adanya keterampilan dan tanggung jawab perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan, seperti perawat yang menangani masalah dengan tepat dan profesional, perawat yang bersedia menawarkan bantuan ketika pasien mengalami kesulitan.

Penelitian ini didukung dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sandra (2013), bahwa hal ini disebabkan karena faktor emosional dari pasien, dimana pasien mempunyai persepsi yang negatif terhadap perawat, sehingga hal ini menjadi perbandingan bagi pasien, walaupun komunikasi terapeutik dilakukan perawat tetapi pasien masih ada yang tidak puas dan komunikasi yang tidak baik tetapi pasien merasa puas, hal ini bisa disebabkan keterampilan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan dan berkomunikasi, meskipun dalam waktu yang singkat pasien masih merasa nyaman karena perawat mampu memberikan informasi yang dibutuhkan dan dipahami sehingga pasien merasa terjamin selama dirawat di rumah sakit.

Hasil uji *Spearman Rho* didapat pula nilai  $\rho$  (Rho) = 0,649, yang berarti hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap adalah kuat dan semakin baik komunikasi terapeutik maka semakin puas pasien rawat inap. Kuat dan positifnya hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien, seperti diketahui perawat adalah seorang profesional yang mempunyai keahlian dalam bidang medis yaitu mampu merawat pasien sesuai dengan ilmu pengetahuan yang diperolehnya. Pembicaraan atau pesan seorang perawat akan dipercaya oleh pasien karena perawat dianggap memiliki suatu keahlian. Timbulnya rasa percaya disebabkan adanya keahlian yang dimiliki oleh seseorang. Pasien akan tertarik

kepada perawat karena pembicaraan atau pesan yang disampaikan dapat dipercaya.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Fajar (2009), peran komunikasi sebagai sarana untuk menggali kebutuhan pasien. Kemudian sikap dan perilaku perawat dalam berkomunikasi berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien, semakin aktif perawat melakukan komunikasi dengan pasien maka semakin tinggi kepuasan pasien.

#### 4. KESIMPULAN

1. Pelayanan keperawatan, diperoleh sebagian besar responden menyatakan baik (71%) dan sebagian kecil responden menyatakan kurang baik (29%).
2. Komunikasi terapeutik, diperoleh sebagian besar responden menyatakan baik (55,1%) dan sebagian kecil responden menyatakan kurang baik (44,9%).
3. Kepuasan pasien, diperoleh sebagian besar kepuasan responden masuk dalam kategori puas (60,9%) dan sebagian kecil kepuasan responden masuk dalam kategori kurang puas (39,1%).
4. Ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus 2018 ( $p \text{ value} = 0,000 \leq \alpha = 0,05$  dan  $\rho$  atau koefisien korelasi = 0,649).
5. Ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus 2018 ( $p \text{ value} = 0,002 \leq \alpha = 0,05$  dan  $\rho$  atau koefisien korelasi = 0,613).

#### REFERENSI

- Apendi. 2013. *Hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien di tiga upf rawat inap rsud demak*. <http://eprints.undip.ac.id/4645/> diperoleh tanggal 29 Oktober 2018
- Arikunto, Suharsini. 2012. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Asmuji, 2013. *Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta: Ar- Ruzz Media.
- Aswad, Sutrisno. 2015. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUD DR. Chasan Boesoerie Ternate. *ejournal Keperawatan (e-Kp) Volume 3 Nomor 2, Mei*
- Bolla, Ibrahim N. 2017. *Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSUD Subang*. STIKes Jenderal Achmad Yani Cimahi.
- Butar-butar, Junita. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia, Vol.6 No.1, September*
- Desimawati, Dian Wahyuni. 2016. *Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember*. [Skripsi] Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember
- Tungkagi Caroline Easter, Tungkagi Caroline. 2017. Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Ruang Hana RSU Pancaran Kasih GMIM Manado. *E-journal Keperawatan (E-Kp) Volume 5 Nomor 1, Februari*
- Febriari, Eka. 2015. *Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien di ruang Rawat Inap RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak*. [Naskah Publikasi] Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura
- Hajriani, 2013. *Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang Dirawat di Ruang Perawatan Bedah RSUD Haji Makassar*. [Skripsi] UIN Alaudin Makassar.
- Hidayati, Auliya Nur. 2013. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT (e-Journal), Volume 2, Nomor 1, Januari 2014 Online di <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm9>*
- Husna A. Rosiatul, Sumarliyah E, Tipo A, 2009, 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang', hh 41-47
- Kementrian Kesehatan RI. 2017. *Survey Kepuasan Pelanggan Kementerian Kesehatan Reublik Indonesia Tahun 2017* dilaksanakan oleh Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 279/MENKES/SK/IV/2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Upaya Keperawatan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas*, Jakarta: Menteri Kesehatan.
- Ketnawati, Iin. 2017. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Bangsal Flamboyan RSUD Muntilan*. [Naskah Publikasi] STIKes 'Aisyiyah Yogyakarta.
- Liestriana, Dian. 2012. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Pasca Operasi Raat Inap di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan. *FIKKES Jurnal Keperawatan, Vol. 5 No. 1 Maret 2012 : 45 - 56*
- Listiani, Ida. 2017. *Hubungan Tingkat Pendidikan dan Penghasilan Pasien dengan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*

- Baki Kabupaten Sukoharjo*. [Artikel Penelitian] Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Mubarak, W, I & Chayatin, N. 2012. *Ilmu Keperawatan Komunitas Pengantar dan Teori*. Jakarta : Salemba Medika
- Munawaroh, Siti. 2011. *Analisis hubungan karakteristik dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di rsua dr. sutomo ponorogo*. [Skripsi] Program Sarjana Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah. Ponorogo
- Mundakir. 2013. *Komunikasi Keperawatan Aplikasi dalam Pelayanan*, Edisi 1., Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nasehudin, Syatori Toto & Nanang, Gozali. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surakarta: Pustaka Setia.
- Nugroho, Abraham Wahyu. 2010. *Komunikasi Interpersonal antara Perawat dengan Pasien (Studi Deskriptif Kualitatif Aktivitas Komunikasi Terapeutik antara Perawat terhadap Pasien di RSUD Dr. Moewardi Surakarta)*. [Skripsi] Universitas Negeri Surakarta.
- Nurachmati. 2014. *Gambaran Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Roemani Semarang*. [Skripsi] Universitas Diponegoro Semarang.
- Nurhidaya, Andi. 2014. Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD Labuan Baji Makassar. [Skripsi] Jurusan Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar.
- Nursalam. 2012. *Manajemen Keperawatan; Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta. Salemba Medika.
- Permatasari, Anita. 2016. Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Kardinah Kota Tegal tahun 2016 (Penelitian Tindakan). *Prosiding Interdisciplinary Postgraduate Student Conference 3<sup>rd</sup> Prosiding Interdisciplinary Postgraduate Student Conference 3<sup>rd</sup> Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*
- Purwanti, Sri. 2017. Hubungan Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang. *Nursing News Volume 2, Nomor 2*
- Purwanto, S. 2017. Kualitas Pelayanan Keperawatan, posted on 28 Desember 2017, (<http://www.file:///E:/Kualitas Pelayanan Keperawatan Artikel Psikologi Klinis Perkembangan dan Sosial.htm>), diakses 5 September 2018.
- Rismiyati, Sr. M. Chriscentine Tarsisia. 2015. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta*. [Skripsi] STIKes Kusuma Husada Surakarta.
- Riwidikdo, Handoko. 2013. *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendekia Press.
- Riyanto, Agus. 2010. *Aplikasi Metode Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, 2017. *Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2017*. Kudus.
- Sandra, Rhona. 2013. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Instalasi Rawat Inap Non Bedah (Penyakit Dalam Pria Dan Wanita) RSUD Dr. M. DJAMIL Padang*. Jurnal Kesehatan STIKES Syedza Sainatika Padang

- Siti, Misi. 2016. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Pringgodani RSU Rajawali Citra Bantul Yogyakarta. *JNKI, Vol. 4, No. 1, Tahun 2016, 30-34*
- Sugiaro. 2010. *Hubungan Pelayanan Keperawatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Marwah RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal*. Proseding Seminar Nasional Keperawatan PPNI Jawa Tengah, 1 Juni 201 I
- Sugiyono. 2010. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sumartini, Tutik. 2017. *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien JKN di Instalasi Rawat Inap Kelas III RSUD Pandan Arang Boyolali*. [Artikel Ilmiah] STIKes Kusuma Husada Surakarta.
- Wulandari, Nofiati. 2015. *Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran Kabupaten Semarang*. [Skripsi] Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang.