



## HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS DARMA KUNINGAN TAHUN 2021

Nining Rusmianingsih, Nur Wulan, Sri Trianingsih

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan

*nining\_rusmianingsih@yahoo.co.id*

### Abstrak

Banyak masyarakat yang merasakan ketidakpuasan dan beranggapan komunikasi yang dilakukan perawat masih belum optimal. Hasil studi pendahuluan di Puskesmas Darma didapatkan data 4 pasien mengatakan puas dan 9 orang pasien mengatakan kurang puas terhadap pelayanan yang mereka terima salah satunya yaitu kurangnya komunikasi terapeutik dari perawat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dan karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Darma Kuningan.

Jenis penelitian ini adalah analitik *cross sectional*. Sebanyak 50 responden diambil dengan *purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner. Uji bivariat menggunakan *rank spearman* dan multivariat *regresi linear*.

Analisis univariat diperoleh sebagian besar komunikasi terapeutik perawat cukup baik (80.0%), kepuasan pasien cukup puas (52.0%), usia responden 20-30 tahun (32.0%), jenis kelamin perempuan (66.0%), pendidikan SD (40.0%), pekerjaan lainnya (60.0%). Analisis bivariat komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan ( $p = 0.466$ ), jenis kelamin ( $p = 0.414$ ), pendidikan ( $p = 0.657$ ), dan pekerjaan ( $p = 0.33$ ). Hasil *uji regresi linear* diperoleh ( $p = 0.290$ ).

Tidak terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dan karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Darma Kuningan. Oleh sebab itu, perlu diadakan pelatihan khusus untuk perawat terkait komunikasi terapeutik serta pelatihan lain untuk menciptakan kepuasan pasien.

*Kata kunci: Kepuasan, Komunikasi Terapeutik, Pasien, Perawat*



## Pendahuluan

Komunikasi bisa diartikan sebagai bentuk pengiriman pesan yang terjadi antara dua orang atau lebih yang diproses dari komunikator atau pesan yang diberikan kepada komunikan atau penerima pesan dengan tujuan tertentu. Perawat yang memiliki keterampilan non-komunikasi tidak hanya harus menjalani hubungan dengan kepercayaan dengan pasien, juga mencegah terjadinya masalah ilegal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan serta yang pasti dapat meningkatkan citra profesi keperawatan dan citra rumah sakit tempat perawatan. Komunikasi yang biasa diterapkan oleh seorang perawat kepada pasien yaitu komunikasi terapeutik (Kristyaningsih et al., 2018). Melalui komunikasi terapeutik yang ditunjukkan oleh sikap hangat, tulus, dan penuh perhatian dapat menyebabkan rasa saling percaya, rasa hormat, dan saling menghormati sehingga pasien dapat menerima kualitas pelayanan kesehatan dengan pemahaman dan kekecewaan pasien tidak dapat dihindari atau dapat dihindari (Ra'uf, 2021).

Berdasarkan sosiodemografi, semakin tinggi kedudukan sosiodemografi pasien (seperti tingkat ekonomi, kedudukan

sosial, umur, pendidikan, jenis kelamin), maka tuntutan akan pelayanan kesehatan juga terus meningkat (Iskandar, 2016);(Rizal & Jalpi, 2018). Sehingga hal ini berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap 13 orang pasien yang sudah pernah dirawat di Puskesmas Darma dengan wawancara singkat didapatkan data bahwa 4 pasien mengatakan puas dan 9 orang pasien mengatakan kurang puas terhadap pelayanan yang mereka terima salah satunya yaitu kurangnya komunikasi terapeutik dari petugas kesehatan. Misalnya, kurangnya komunikasi dalam menjelaskan peraturan minum obat dan standar operasional prosedur tindakan. Karena ketidakpuasan tersebut menjadi perhatian penuh dari masyarakat yang lain untuk berobat ke Puskesmas. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dan karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Darma Kuningan Tahun 2021.

## Metode



Jenis penelitian ini analitik korelasional dengan penggunaan rancangan *cross sectional*. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan secara nonprobabilitas (non-probability sampling) dengan teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling*. Analisis univariat menggunakan distribusi frekuensi (univariat) dan bivariat menggunakan uji rank spearman.

## Hasil

Pada tahapan berikutnya, data dikumpulkan untuk dilakukan analisis univariat dan analisis bivariat serta analisis multivariate dengan menggunakan SPSS dengan hasil sebagai berikut:

### 1. Analisis Univariat

a. Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat.

**Tabel 1 Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat**

No	Komunikasi Terapeutik Perawat	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1	Baik	40	80.0
2	Cukup Baik	8	16.0
3	Kurang Baik	2	4.0
	Total	50	100.0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar perawat di Puskesmas Darma Kuningan melakukan

komunikasi terapeutik baik dengan frekuensi 40 (80.0%).

b. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien

**Tabel 2 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien**

No	Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1	Puas	20	40.0
2	Cukup Puas	26	52.0
3	Kurang Puas	4	8.0
4	Tidak Puas	0	0
	Total	50	100.0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar kepuasan

pasien cukup puas dengan frekuensi 26 (52.0%).

c. Gambaran Karakteristik Responden



**Tabel 3 Gambaran Karakteristik Responden**

No	Karakteristik	Frekuensi (f)	Presentase (%)
<b>Umur</b>			
1	<20 Tahun	8	16.0
2	20-30 Tahun	16	32.0
3	31-40 Tahun	14	28.0
4	41-50 Tahun	4	8.0
5	>50 Tahun	8	16.0
<b>Jenis Kelamin</b>			
1	Laki-laki	17	34.0
2	Perempuan	33	66.0
<b>Pendidikan</b>			
1	SD	20	40.0
2	SMP	10	20.0
3	SMA	15	30.0
4	Perguruan Tinggi	5	10.0
<b>Pekerjaan</b>			
1	Buruh	4	8.0
2	Swasta	8	16.0
3	Wiraswasta	5	10.0
4	Petani	3	6.0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar umur pasien 20-30 tahun dengan frekuensi 16 (32.0%), sebagian besar jenis kelamin pasien perempuan dengan frekuensi 33 (66.0%) dan sebagian besar pekerjaan pasien lainnya (pedagang, IRT, ART) sebanyak 30 orang (60.0%).

## 2. Analisis Bivariat

Penelitian ini menggunakan analisis bivariat *Rank Spearman* karena menghubungkan skala ordinal dengan ordinal.

### a. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Darma Kuningan

**Tabel 4 Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Darma Kuningan Tahun 2021**

Komunikasi terapeutik perawat	Tingkat Kepuasan Pasien								Total	Nilai p value	
	Puas		Cukup puas		Kurang puas		Tidak Puas				
	N	(%)	N	(%)	N	(%)	N	(%)			
Baik	20	50.0	19	47.5	1	2.5	0	0.0	40	100.0	rho = 0.000
Cukup	0	0.0	7	87.5	1	12.5	0	0.0	8	100.0	
Kurang	0	0.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0	2	100.0	



<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>40.0</b>	<b>26</b>	<b>52.0</b>	<b>4</b>	<b>8.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>
--------------	-----------	-------------	-----------	-------------	----------	------------	----------	------------	-----------	--------------

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan tabel 4 dapat dijelaskan bahwa perawat memberikan komunikasi terapeutik perawat kategori baik dengan tingkat kepuasan kategori puas yaitu 20 orang (50.0%), cukup puas sebanyak 19 orang (47.5%), kurang puas sebanyak 1 orang (2.5%), dan tidak puas sebanyak 0 (0.0%). Berdasarkan hasil uji statistik *Rank Spearman* diperoleh *p value* = 0,000 (*p value* <0,05) yang berarti terdapat

hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Darma Kuningan Tahun 2021. Nilai rho = 0,500.

b. Hubungan Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Darma Kuningan Tahun 2021

**Tabel 5 Hubungan Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Darma Kuningan Tahun 2021**

Karakteristik	Tingkat kepuasan pasien								Total		Nilai P
	Puas		Cukup puas		Kurang puas		Tidak puas		N	(%)	
	N	(%)	N	(%)	N	(%)	N	(%)			
<b>Umur</b>											
<20 tahun	4	20.0	2	7.7	2	50.0	0	0.0	8	100.0	0,466
20-30 tahun	7	35.0	9	34.6	0	0.0	0	0.0	16	100.0	
31-40 tahun	5	25.0	8	30.8	1	25.0	0	0.0	14	100.0	
41-50 tahun	3	15.0	1	3.8	0	0.0	0	0.0	4	100.0	
>50 tahun	1	5.0	6	23.1	1	25.0	0	0.0	8	100.0	
<b>Jenis Kelamin</b>											
Laki-laki	5	25.0	11	42.3	1	25.0	0	0.0	17	100.0	0.414
Perempuan	15	75.0	15	57.7	3	75.0	0	0.0	33	100.0	
<b>Pendidikan</b>											
SD	7	35.0	12	46.2	1	25.0	0	0.0	20	100.0	0.657
SMP	7	35.0	3	11.5	0	0.0	0	0.0	10	100.0	
SMA	4	20.0	8	30.8	3	75.0	0	0.0	15	100.0	
Perguruan Tinggi	2	10.0	3	11.5	0	0.0	0	0.0	5	100.0	
<b>Pekerjaan</b>											
Buruh	1	5.0	3	11.5	0	0.0	0	0.0	4	100.0	0.33
Swasta	1	5.0	6	23.1	1	25.0	0	0.0	8	100.0	
Wiraswasta	1	5.0	3	11.5	1	25.0	0	0.0	5	100.0	
Petani	1	5.0	2	7.7	0	0.0	0	0.0	3	100.0	
Lainnya	16	80.0	12	46.2	2	50.0	0	0.0	30	100.0	

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021



Berdasarkan tabel 5 diatas didapatkan pada kategori umur, didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden berada pada kategori umur 20-30 tahun, dengan tingkat kepuasan pasien kategori puas sebanyak 7 orang (35.0%), cukup puas sebanyak 9 orang (34.6%), kurang puas sebanyak 0 (0.0%), dan tidak puas sebanyak 0 (0.0%). Berdasarkan hasil uji statistik *rank spearman* diperoleh  $p\ value = 0,466$  ( $p\ value >0,05$ ) yang berarti tidak terdapat hubungan yang bermakna antara umur dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Darma Kuningan Tahun 2021. Berdasarkan jenis kelamin, tabel diatas menjelaskan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dengan tingkat kepuasan pasien kategori puas sebanyak 15 orang (75.0%), cukup puas sebanyak 15 orang (57.7%), kurang puas sebanyak 3 orang (75.0%), tidak puas sebanyak 0 (0.0%). Berdasarkan hasil uji statistik *Rank Spearman* diperoleh  $p\ value = 0,414$  ( $p\ value >0,05$ ) yang berarti tidak terdapat hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Darma Kuningan Tahun 2021.

Berdasarkan tabel diatas didapatkan hasil sebagian besar responden berpendidikan SD dengan tingkat kepuasan pasien kategori puas sebanyak 7 orang (35.0%), cukup puas sebanyak 12 orang (46.2%), kurang puas sebanyak 1 orang (25.0%), dan tidak puas sebanyak 0 (0.0%). Berdasarkan hasil uji statistik *Rank Spearman* diperoleh  $p\ value = 0,657$  ( $p\ value >0,05$ ) yang berarti tidak terdapat hubungan yang bermakna antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Darma Kuningan Tahun 2021. Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden memiliki pekerjaan kategori lainnya dengan tingkat kepuasan pasien kategori puas sebanyak 16 orang (80.0%), cukup puas sebanyak 12 orang (46.2%), kurang puas sebanyak 2 orang (50.0%), tidak puas sebanyak 0 (0.0%). Berdasarkan hasil uji statistik *Rank Spearman* diperoleh  $p\ value = 0,33$  ( $p\ value >0,05$ ) yang berarti tidak terdapat hubungan yang bermakna antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Darma Kuningan Tahun 2021.

### 3. Analisis Multivariat



**Tabel 6 Analisis multivariat menggunakan statistic multiple regresi logistik.**

Model	Sum of square	df	Mean square	F	Sig
Regression	12.208	2	6.104		
Residual	225.572	47	4.799	1.272	.290
Total	237.780	49			

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas didapatkan hasil bahwa dari hasil output terlihat bahwa F hitung = 1.272 dengan tingkat signifikan atau probabilitas  $0.290 > 0.05$ . Yang artinya bahwa tidak ada pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan antara komunikasi terapeutik perawat dan karakteristik responden terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Darma Kuningan Tahun 2021.

## Pembahasan

### 1. Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat Di Puskesmas Darma Kuningan Tahun 2021

Berdasarkan tabel 5.1 dapat diketahui bahwa komunikasi terapeutik perawat di Puskesmas Darma Kuningan Tahun 2021 sebagian besar baik sebanyak 40 responden (80.0%). Artinya, perawat tersebut sudah melakukan salah satu tugas yang dapat dikatakan sangat penting dalam memberikan asuhan keperawatan yang bagaimana semestinya. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah untuk menyediakan layanan komunikasi

terapeutik (Librianty, 2018). Perawat yang memiliki keterampilan dalam komunikasi terapeutik tidak hanya akan memiliki hubungan kepercayaan pada pasien, mencegah terjadinya masalah hukum, kondisi pasien jelas sehingga penanganan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien (Dwidiyanti, 2008). Berdasarkan hasil analisis peneliti, dari kuesioner yang diberikan kepada seluruh responden didapatkan hasil memuaskan dengan pertemuan pertama dengan perawat di mana perawat memberikan salam dan senyum kepada pasien, selain perawat menunjukkan perilaku yang sopan serta ramah. Namun, hal yang membuat pasien merasakan ketidakpuasan bisa diakibatkan oleh perawat yang tidak mencondongkan tubuh ke arah pasien pada saat bertemu dengan pasien secara langsung.

### 2. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Darma Kuningan Tahun 2021

Berdasarkan tabel 5.2 diketahui bahwa sebagian besar pasien merasa cukup



puas sebanyak 26 responden (52.0%). Peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien tentu ada keterkaitan dengan baik atau buruknya suatu pelayanan dari perawat itu sendiri, khususnya pada saat perawat sedang berinteraksi secara langsung dengan pasien. Ketika harapan pasien tidak sesuai dengan ekspektasi maka ini akan berisiko tinggi terhadap ketidakpuasan pasien (Putri, 2019). Pasien akan merasakan kepuasan jika kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh adalah sama atau melebihi harapan sesuai dengan ekspektasi pasien itu sendiri begitupun sebaliknya (Marisa Dwi Agustina, 2020).

### 3. Gambaran Karakteristik Responden berdasarkan Umur Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Darma Kuningan Tahun 2021

Berdasarkan tabel 5.3 diketahui bahwa sebagian besar pasien yang berada di ruang rawat inap berumur 20-40 tahun sebanyak 30 responden (60.0%). Peneliti berasumsi bahwa, umur pasien dapat memberikan persepsi yang berbeda terhadap tingkat kepuasan. Responden dengan dengan usia lebih tua dianggap lebih memiliki pengalaman, sehingga ia dapat menyesuaikan dengan kondisi layanan yang sebenarnya, sementara

responden usia muda biasanya memiliki harapan yang ideal tentang layanan yang diberikan. Pada Tabel 5.3 juga diketahui bahwa sebagian besar pasien wanita adalah 33 responden (66,0%). Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa gender mempengaruhi persepsi dan harapan pasien untuk memenuhi kebutuhan termasuk layanan kesehatan. Meskipun wanita memiliki kecenderungan untuk bekerja lebih berat daripada pria, membuatnya lebih rentan terhadap penyakit dan akan lebih rentan terhadap berbagai keluhan dalam kesehatan mereka.

Karakteristik responden diketahui bahwa sebagian besar pendidikan dasar adalah 20 responden (40,0%). Salah satu tingkat pendidikan mempunyai kemungkinan yang besar membantunya membentuk pengetahuan tentang sikap lalu perilaku terhadap sesuatu (Suwarno et al., 2014). Dengan pengetahuan yang lebih baik maka seseorang dapat melakukan penilaian terhadap kemampuan dalam melakukan pembenaran atau penilaian suatu bahan atau objek yang ditentukan sebagai proses evaluasi. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka tingkat semakin meningkat pula kekuatan untuk mengkritik. Sehingga seseorang dengan pendidikan tinggi harus



lebih kritis dalam menentukan apakah layanan yang disediakan dapat memberikan kepuasan atau tidak. Berdasarkan hal ini, peneliti mengasumsikan bahwa, kesesuaian antara nilai-nilai individu, pekerjaan dan apa yang diterima akan menyebabkan kepuasan kerja. Tidak hanya itu, nilai-nilai sosial yang tinggi tentu mengarah pada kepuasan kerja yang tinggi, maka kepuasan kerja seseorang sangat bergantung atas individu yang melakukan pekerjaan tersebut, pekerjaan nan dilakukannya dan organisasi tempat bekerja itu sendiri, yang dikembangkan berdasar teori tentang perilaku organisasi.

#### 4. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Darma Kuningan Tahun 2021

Berdasarkan Tabel 5.7, didapatkan hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien rawat inap di Pusat Kesehatan Darma Kuningan pada tahun 2021 (nilai  $P < 0,05$ ). Hasil penelitian seiring dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayatullah (2020) yang menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik dengan

kepuasan pasien ( $p = 0,000$ ) (Syarif et al., 2020).. Para peneliti menganggap bahwa komunikasi terapeutik sangat penting serta bermanfaat bagi pasien karena komunikasi yang baik akan berdampak terhadap pemberian pemahaman bahwa masalah yang dihadapi oleh pasien pada fase pengobatan dapat diatasi oleh perawat. Kemampuan untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh pasien ini akan berdampak pada kepuasan pasien (Basri, 2019);(Mane et al., 2020). Komunikasi yang efektif dan ramah tanpa mengekspresikan kekurangan yang ada pada pasien akan meningkatkan hubungan yang lebih harmonis dan saling percaya antara penyedia layanan (perawat) dan penerima (pasien) yang akan berdampak pada perasaan puas untuk perawat atau pasien.

#### 5. Hubungan Karakteristik Responden berdasarkan Umur dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Darma Kuningan Tahun 2021

Berdasarkan Tabel 5.5 menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara usia dan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Pusat Kesehatan Darma Kuningan pada tahun 2021 ( $P: 0,466$ ). Sudibyo menjelaskan bahwa konsep



kesehatan dan menyakitkan berlaku serta anak-anak dan orang dewasa hanya gejala yang mungkin berbeda. Setiap pasien yang datang dalam keadaan sakit tua dan muda, mereka penuh dengan harapan seperti ingin segera sembuh, dengan cepat ditangani, dapat dengan cepat kembali bekerja. Jadi yang muda dan tua merasa jika situasinya telah mulai membaik atau merasa pulih, mereka dapat merasakan kesesuaian pengobatan dalam pelayanan kesehatan terkait (Irwan, 2017).

Berdasarkan Tabel 5.5 menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Pusat Kesehatan Darma Kuningan pada tahun 2021 (nilai  $p = 0,414$ ). Dolinsky di Hidayati (2014) menunjukkan bahwa persepsi dan reaksi terhadap gangguan rasa sakit dipengaruhi oleh jenis kelamin, ras, kelas ekonomi dan latar belakang budaya. Dari pernyataan antara pria dan wanita akan relatif sama dalam merasakan kepuasan (Hidayati et al., 2014).

Berdasarkan Tabel 5.5 Ini tidak menunjukkan hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Pusat Kesehatan Darma Kuningan pada tahun 2021 (nilai  $p =$

0,657). Para peneliti berasumsi bahwa tingkat pendidikan seseorang akan cenderung membantunya membentuk pengetahuan tentang sikap dan perilakunya terhadap sesuatu. Pengetahuan yang baik pada seseorang maka dapat melakukan evaluasi terkait dengan kemampuan untuk melakukan pembenaran atau penilaian suatu bahan atau objek yang ditentukan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka kekuatan untuk mengkritik semuanya akan meningkat. Sehingga seseorang dengan pendidikan tinggi harus lebih kritis dalam menentukan apakah layanan yang disediakan dapat memberikan kepuasan atau tidak. Persepsi semua orang tentang pelayanan kesehatan sangat bervariasi, di mana persepsi ini tidak hanya dipengaruhi oleh pendidikan, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang tentang pelayanan kesehatan (Hanifah et al., 2018).

Berdasarkan Tabel 5.5 Ini tidak menunjukkan hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Pusat Kesehatan Darma Kuningan pada tahun 2021 (nilai  $p = 0,33$ ). Para peneliti menganggap bahwa penghasilan seseorang adalah salah satu



faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang. Seseorang dengan penghasilan tinggi memiliki tuntutan dan harapan yang lebih besar untuk layanan kesehatan yang dibutuhkan karena seseorang dengan penghasilan tinggi yang berkemampuan tinggi, sementara responden dengan pendapatan rendah umumnya lebih bergantung pada fasilitas kesehatan yang lebih sesuai. Pendapatan pasien menentukan kepuasan yang dirasakan karena jika pendapatan yang diperoleh kecil, itu cenderung lebih atau pelayanan kesehatan minimal.

#### 6. Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dan Karakteristik Responden dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Darma Kuningan Tahun 2021

Berdasarkan hasil tabel 5.13 di atas dapat dijelaskan bahwa dari hasil output dapat dilihat bahwa  $f$  hitung = 1.272 dengan tingkat signifikan atau probabilitas  $0,290 > 0,05$  atau  $p$  nilai  $0,290$  (nilai  $p > 0,05$ ) yang berarti tidak adanya Pengaruh simultan (bersama) yang diberikan oleh perawat terapeutik komunikasi dan karakteristik responden terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Darma Kuningan Health

Center pada tahun 2021. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Perwitasari ET dengan judul analisis hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien di RSGMP UMY, yang menunjukkan hasil uji chi-square dalam hubungan seks dengan kepuasan pasien adalah 1.000. Nilai signifikansi hubungan usia dengan kepuasan pasien adalah 0,604. Nilai signifikansi hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien adalah 0,964. Nilai signifikansi hubungan pendapatan dengan kepuasan pasien adalah 0,045 (Perwitasari & Kusumastiwi, n.d.).

Para peneliti mengasumsikan bahwa komunikasi terapi dan karakteristik responden tidak dapat digunakan sebagai tolak ukur dalam menentukan kepuasan pasien karena itu tidak hanya dari komunikasi terapeutik yang mempengaruhi kepuasan tetapi ada beberapa hal yang mempengaruhinya, yaitu layanan kesehatan dalam hal intervensi keperawatan. Layanan terkadang masih mendapatkan berbagai masukan dari masyarakat, terutama perihal sikap dan kemampuan perawat dalam melakukan tindakan dan memberikan perawatan kepada pasien. Konflik antara perawat dengan pasien seakan sering terjadi sebagai akibat dari komunikasi yang tidak



terjalin dengan baik, baik dikarenakan oleh ketidakjelasan atau non-komunikatif, menyebabkan kekecewaan dan ketidakpuasan dan kepercayaan rendah dari pasien (Andriani & Ningsih, 2014).

### Kesimpulan

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat di Puskesmas Darma Kuningan Tahun 2021 sebagian besar perawat melakukan komunikasi terapeutik dengan kategori cukup baik dengan hasil 80.0%.
2. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Darma Kuningan Tahun 2021 sebagian besar kepuasan pasien kategori cukup puas dengan hasil 52.0%.
3. Gambaran Karakteristik, sebagian besar pasien memiliki umur kategori 20-30 tahun (32.0%), berjenis kelamin perempuan (66.0%), berpendidikan SD (40.0%), pekerjaan Lainnya (pedagang, IRT, ART) dengan hasil 60.0%.
4. Terdapat Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Darma Kuningan Tahun 2021 ( $p$  value = 0.000)

5. Tidak terdapat hubungan yang bermakna antara karakteristik dengan tingkat kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Darma dengan ( $p$  value = 0,466, jenis kelamin nilai  $p$  value = 0,414, pendidikan  $p$  value = 0,657, dan pekerjaan  $p$  value = 0,33).

### Saran

Diharapkan perawat dapat meningkatkan skill dalam berkomunikasi terapeutik, baik secara verbal maupun non verbal sehingga akan berbanding lurus dengan kualitas layanan dan peningkatan kepuasan yang dirasakan oleh pasien selama berada dalam masa rawat inap atau rawat jalan di lingkungan Rumah Sakit

### Daftar Pustaka

- Andriani, M., & Ningsih, M. S. (2014). *Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Bedah Rsi Ibnu Sina Bukitinggi Tahun 2014*.
- Basri, B. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Rsud Poso. *Indonesian Journal of Nursing Sciences and Practice*, 92–100.
- Dwidiyanti, M. (2008). *Keperawatan Dasar: Konsep “Caring”. Komunikasi, Etik, dan Spiritual Dalam Pelayanan Kesehatan*. Hasani.



- Hanifah, L., Suryoputro, A., & Arso, S. P. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Persepsi Terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Via Sms Gateway Di Rsud Tugurejo Semarang. *Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Kota Semarang*, 5, 103–111.
- Hidayati, A. N., Suryawati, C., & Sriatmi, A. (2014). *Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center ( SEC ) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*. 2, 9–14.
- Irwan. (2017). *Etika dan perilaku kesehatan*. Absolute Media.
- Iskandar, S. (2016). Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Panglima Sebaya Kabupaten Paser. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 4. <https://doi.org/10.1126/science.199.43.24.6>
- Kristyaningsih, P., Sulistiawan, A., & Susilowati, P. (2018). Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Rumah Sakit X Kota Kediri. *Adi Husada Nursing Journal*, 4(2), 47–50.
- Librianty, N. (2018). faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Bangkinang Tahun 2016. *Ekonomi KIAT*, 29(Juni), 11–20.
- Mane, G., Dhana, S. N., Welem, S. I., Keperawatan, A., & Elisabet, S. (2020). *Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Lela*. 3(1), 12–15. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v3i1.52>
- Marisa Dwi Agustina. (2020). *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun*. STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Perwitasari, I. P. A., & Kusumastiwi, P. O. (n.d.). *Correlation Analysis between Patient Characteristic with Patient Satisfactory Level in RSGMP UMY Analisa Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSGMP UMY*.
- Putri, D. I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pasien Pada Rumah Sakit Fatma Medika Kabupaten Gresik. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 63–70.
- Ra'uf, M. (2021). Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Kasus Di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin. *Jurnal Terapung : Ilmu - Ilmu Sosial*, 3(2), 37. <https://doi.org/10.31602/jt.v3i2.6014>
- Rizal, A., & Jalpi, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1–6.
- Suwarno, Sartohadi, J., Sunarto, & Sudharta, D. (2014). Kajian Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Perilaku Masyarakat Dalam Pengelolaan Lahan Rawan Longsorlahan Di Kecamatan



Pekuncen Kabupaten. *Geoedukasi*,  
*III*(1), 15–22.

Syarif, M., Husnul, H., & Nugroho, S. A.  
(2020). *Hubungan Komunikasi*

*Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien  
Rawat Inap Puskesmas Tapen  
Kabupaten Bondowoso.* 8.