

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK TENAGA KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI UPTD PUSKESMAS KRUI SELATAN KECAMATAN KRUI SELATAN KABUPATEN PESISIR BARAT

Oskar Fathur Arefat^{1*}, Hardono²

¹Mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Aisyah Pringsewu

²Dosen Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Aisyah Pringsewu

*Penulis Korespondensi: bagasfadilah598@gmail.com

Abstract. *Patient satisfaction is a key indicator of health service quality, reflecting patients' evaluation of the care they receive relative to their expectations. Inpatient satisfaction coverage at UPTD Puskesmas Krui Selatan, Pesisir Barat Regency, reached only 26% in 2023, far below the Indonesian Ministry of Health's minimum service standard of 95%. One factor thought to contribute to this low achievement is the therapeutic communication provided by health workers. This study aimed to determine the relationship between health workers' therapeutic communication and the level of inpatient satisfaction. This was a quantitative analytic study with a cross-sectional design. The population comprised all inpatients, averaging 35 patients per month; all were included as the sample through purposive (total) sampling, yielding 35 respondents. Data were collected using a therapeutic communication questionnaire (16 items) and a patient satisfaction questionnaire (25 items across five service-quality dimensions), then analyzed univariately and bivariately using the chi-square test. The results showed that most respondents were dissatisfied (21 people, 60.0%), while 14 (40.0%) were satisfied. Most respondents also rated therapeutic communication as poor (19 people, 54.3%), while 16 (45.7%) rated it as good. The chi-square test yielded a p-value of 0.000 ($p < 0.05$) with an Odds Ratio of 25.500, indicating that patients who received poor therapeutic communication were 25.5 times more likely to be dissatisfied than those who received good communication. It is concluded that there is a significant relationship between health workers' therapeutic communication and inpatient satisfaction. Health centers are advised to strengthen therapeutic communication training for health workers, particularly nurses, to improve service quality and patient satisfaction.*

Keywords: *therapeutic communication; patient satisfaction; inpatient care; primary health center*

Abstrak. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting mutu pelayanan kesehatan, yaitu hasil penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan yang diharapkan. Data cakupan kepuasan pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Krui Selatan Kabupaten Pesisir Barat pada tahun 2023 hanya mencapai 26%, jauh di bawah standar pelayanan minimal Kementerian Kesehatan RI sebesar 95%. Salah satu faktor yang diduga berkontribusi terhadap rendahnya capaian tersebut adalah komunikasi terapeutik tenaga kesehatan. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Jenis penelitian kuantitatif dengan desain analitik dan pendekatan cross sectional. Populasi adalah seluruh pasien rawat inap dengan rata-rata 35 pasien per bulan, dan seluruhnya dijadikan sampel melalui teknik purposive sampling (total sampling), sehingga diperoleh 35 responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner komunikasi terapeutik (16 item) dan kepuasan pasien (25 item, lima dimensi mutu pelayanan), kemudian dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menyatakan tidak puas, yaitu 21 orang (60,0%), sedangkan yang puas 14 orang (40,0%). Sebagian besar responden juga menilai komunikasi terapeutik tenaga kesehatan kurang baik, yaitu 19 orang (54,3%), sedangkan yang menilai baik 16 orang (45,7%). Uji chi-square menunjukkan p-value 0,000 ($p < 0,05$) dengan nilai Odds Ratio 25,500, yang berarti pasien yang menerima komunikasi terapeutik kurang baik memiliki peluang 25,5 kali lebih besar untuk merasa tidak puas dibandingkan pasien yang menerima komunikasi baik. Disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dengan

***HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK TENAGA KESEHATAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI UPTD PUSKESMAS KRUI SELATAN KECAMATAN
KRUI SELATAN KABUPATEN PESISIR BARAT***

tingkat kepuasan pasien rawat inap. Puskesmas disarankan meningkatkan pelatihan komunikasi terapeutik bagi tenaga kesehatan, khususnya perawat, guna meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien..

Kata kunci: komunikasi terapeutik; kepuasan pasien; rawat inap; puskesmas

1. LATAR BELAKANG

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan dengan kenyataan pelayanan yang diterima pada suatu tatanan kesehatan puskesmas (Agustina, 2019). Berdasarkan Peraturan Kementerian Kesehatan RI tentang Standar Pelayanan Minimal, tingkat kepuasan pasien ditetapkan harus berada di atas 95%; apabila berada di bawah angka tersebut, pelayanan dianggap belum memenuhi standar minimal (Kemenkes RI, 2022).

Data Kementerian Kesehatan RI tahun 2022 mencatat sekitar 133.340 pasien rawat inap, dengan 126.130 di antaranya menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diterima, sehingga hanya sekitar 40% pasien secara nasional yang merasa puas. Provinsi Jawa Barat mencatat capaian kepuasan tertinggi (90%), sedangkan Sumatera Selatan terendah (21%). Di Provinsi Lampung, cakupan kepuasan pasien rawat inap di puskesmas pada tahun 2022 baru mencapai 42% dari 4.230 pasien (Kemenkes RI, 2022). Di Kabupaten Pesisir Barat, cakupan kepuasan pasien tahun 2022 dan 2023 masing-masing hanya 34% dan 37%; dari 17 puskesmas rawat inap yang ada, UPTD Puskesmas Krui Selatan menempati peringkat kedelapan terendah dengan capaian 26% dari 530 pasien pada tahun 2023 (Dinkes Pesisir Barat, 2023). Data indeks kepuasan Puskesmas Krui Selatan menunjukkan tren yang terus menurun, dari 55% (2021) menjadi 46% (2022) dan 26% (2023), padahal target yang harus dicapai adalah 95% (Kemenkes RI, 2021 dalam Agung, 2022).

Rendahnya kepuasan pasien berisiko menurunkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan dan mendorong pasien berpindah ke fasilitas lain yang dinilai lebih baik (Kotler, 2019). Kualitas layanan puskesmas juga terbukti memengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan (Ariestia, 2024). Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien, di samping cepat tanggap, keandalan, jaminan, dan bukti fisik, adalah komunikasi terapeutik tenaga kesehatan (Nursalam,

2018). Apabila tenaga kesehatan tidak menerapkan teknik dan tahapan komunikasi terapeutik dengan baik, hubungan yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien akan sulit terbina, yang berdampak pada menurunnya kunjungan pasien dan persepsi negatif terhadap pelayanan (Muhid, 2018).

Penelitian terdahulu oleh Purnamasari dan Putri Utami (2020) di RSUD Wonosari Yogyakarta menemukan bahwa komunikasi terapeutik tenaga kesehatan berada pada kategori baik (62,96%) dan tingkat kepuasan pasien berada pada kategori puas (74,07%), dengan hubungan yang bermakna antara keduanya ($p=0,017$). Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada Januari 2026 terhadap 10 pasien rawat inap di Puskesmas Krui Selatan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa tenaga kesehatan kurang memberikan informasi yang jelas dan kurang memberikan perhatian terhadap keluhan mereka. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Krui Selatan Kecamatan Krui Selatan Kabupaten Pesisir Barat

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain analitik dan pendekatan cross sectional, yaitu variabel bebas (komunikasi terapeutik) dan variabel terikat (kepuasan pasien) diukur secara bersamaan pada satu waktu (Nursalam, 2018). Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli 2026 di UPTD Puskesmas Krui Selatan Kecamatan Krui Selatan Kabupaten Pesisir Barat.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap di puskesmas tersebut dengan rata-rata jumlah kunjungan 35 pasien per bulan. Mengacu pada ketentuan bahwa apabila subjek penelitian kurang dari 100 maka seluruh populasi dijadikan sampel (Arikunto, 2017), penelitian ini menggunakan total sampling dengan teknik purposive sampling, sehingga diperoleh 35 responden yang memenuhi kriteria inklusi (pasien rawat inap) dan tidak termasuk kriteria eksklusi (pasien rawat jalan).

Variabel komunikasi terapeutik diukur menggunakan kuesioner yang telah teruji validitas (r hitung 0,816–0,976; r tabel 0,444) dan reliabilitasnya (r alpha 0,872) oleh peneliti sebelumnya (Muhid, 2018), terdiri dari 16 pernyataan meliputi fase orientasi, kerja, dan terminasi komunikasi terapeutik, dengan pilihan jawaban berskala 1–4.

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK TENAGA KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI UPTD PUSKESMAS KRUI SELATAN KECAMATAN KRUI SELATAN KABUPATEN PESISIR BARAT

Variabel kepuasan pasien diukur menggunakan kuesioner 25 pernyataan yang mencakup lima dimensi mutu pelayanan, yaitu tangibles, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy (Nursalam, 2018), dengan pilihan jawaban berskala 1–4. Kedua variabel dikategorikan menjadi dua kelompok berdasarkan nilai mean skor responden.

Analisis data dilakukan secara univariat untuk mendeskripsikan karakteristik dan distribusi frekuensi setiap variabel, serta secara bivariat menggunakan uji chi-square untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik dan tingkat kepuasan pasien, dengan taraf signifikansi $p < 0,05$ (Sugiyono, 2018). Penelitian ini memperhatikan prinsip etika penelitian meliputi self determination, informed consent, beneficence, justice, protection from discomfort, dan privacy (Nursalam, 2018), dengan seluruh responden mengisi lembar persetujuan sebelum pengambilan data.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan usia, pendidikan, dan pekerjaan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden (n=35)

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia	25–35 tahun	14	40,0
	> 35 tahun	21	60,0
Pendidikan	SD	6	17,1
	SMP	10	28,6
	SMA	13	37,1
	Perguruan Tinggi	6	17,1
Pekerjaan	PNS	4	11,4

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK TENAGA KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI UPTD PUSKESMAS KRUI SELATAN KECAMATAN KRUI SELATAN KABUPATEN PESISIR BARAT

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
	Swasta	7	20,0
	Wiraswasta	13	37,1
	Buruh	11	31,4

Sebagian besar responden berusia di atas 35 tahun (60,0%), berpendidikan terakhir SMA (37,1%), dan bekerja sebagai wiraswasta (37,1%).

Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan dan Komunikasi Terapeutik (n=35)

Variabel	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tingkat Kepuasan	Tidak Puas	21	60,0
	Puas	14	40,0
Komunikasi Terapeutik	Kurang Baik	19	54,3
	Baik	16	45,7

Sebagian besar responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan (60,0%) dan menilai komunikasi terapeutik tenaga kesehatan kurang baik (54,3%).

Analisis Bivariat

Tabel 3. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Komunikasi Terapeutik	Tidak Puas n (%)	Puas n (%)	Total n (%)	p-value	OR (95% CI)
Kurang Baik	17 (89,5)	2 (10,5)	19 (100,0)		

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK TENAGA KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI UPTD PUSKESMAS KRUI SELATAN KECAMATAN KRUI SELATAN KABUPATEN PESISIR BARAT

Komunikasi Terapeutik	Tidak Puas n (%)	Puas n (%)	Total n (%)	p-value	OR (95% CI)
Baik	4 (25,0)	12 (75,0)	16 (100,0)	0,000	25,500 (4,004–162,381)
Total	21 (60,0)	14 (40,0)	35 (100,0)		

Dari 19 responden dengan komunikasi terapeutik kurang baik, sebanyak 17 responden (89,5%) menyatakan tidak puas. Sebaliknya, dari 16 responden dengan komunikasi baik, sebanyak 12 responden (75,0%) menyatakan puas. Hasil uji chi-square menunjukkan p-value 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Krui Selatan. Nilai Odds Ratio sebesar 25,500 menunjukkan bahwa pasien yang menerima komunikasi terapeutik kurang baik memiliki peluang 25,5 kali lebih besar untuk merasa tidak puas dibandingkan pasien yang menerima komunikasi baik.

PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden (60,0%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima. Temuan ini sejalan dengan konsep bahwa kepuasan pasien terjadi ketika kenyataan pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pasien (Kotler, 2019). Berdasarkan analisis jawaban responden pada kuesioner, beberapa aspek dengan skor terendah antara lain kekhawatiran responden terhadap kebersihan alat kesehatan yang digunakan, kurangnya kejelasan informasi mengenai hal-hal yang boleh dan tidak boleh dilakukan selama perawatan, serta persepsi bahwa pelayanan yang diberikan lebih memperhatikan status/pangkat pasien dibandingkan kondisi klinisnya. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek bukti fisik (tangibles) dan kejelasan informasi masih menjadi titik lemah dalam pelayanan di puskesmas ini.

Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan

Sebagian besar responden (54,3%) menilai komunikasi terapeutik tenaga kesehatan kurang baik. Komunikasi merupakan unsur penting dalam pelayanan keperawatan; lebih dari 80% waktu kerja tenaga kesehatan digunakan untuk berkomunikasi dengan pasien (Dora et al., 2019b). Analisis jawaban responden menunjukkan skor terendah terutama pada aspek penjelasan lamanya waktu tindakan, penggunaan komunikasi verbal yang sesuai saat menjelaskan prosedur, serta kurangnya evaluasi perasaan pasien setelah tindakan dilakukan. Hal ini mengindikasikan bahwa fase kerja dan terminasi dalam tahapan komunikasi terapeutik belum diterapkan secara optimal oleh tenaga kesehatan di puskesmas ini.

Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik membuktikan adanya hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien ($p=0,000$; $OR=25,500$). Temuan ini konsisten dengan berbagai penelitian sejenis. Achmad (2019) di Puskesmas Wotu, Kabupaten Luwu Timur, juga menemukan hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. Ulya dkk. (2023) di Puskesmas Bojong Menteng menemukan hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,000$), dan Hidayatullah (2020) di Puskesmas Tapen, Kabupaten Bondowoso, melaporkan temuan serupa ($p=0,001$). Kesamaan arah temuan pada berbagai setting pelayanan primer ini memperkuat bukti bahwa komunikasi terapeutik merupakan determinan penting kepuasan pasien.

Komunikasi terapeutik yang efektif memungkinkan tenaga kesehatan memahami dan menindaklanjuti keluhan pasien dengan cepat, sehingga pasien merasa diperhatikan dan lebih puas terhadap pelayanan yang diterima (Purnamasari & Putri Utami, 2020). Sebaliknya, kurangnya komunikasi mengenai perkembangan status kesehatan maupun prosedur pengobatan menjadi salah satu penyebab utama ketidakpuasan pasien (Nursalam, 2018). Jenis komunikasi verbal yang jelas dan konsisten, baik secara lisan maupun tulisan, berperan penting dalam membangun kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan (Soleman & Cabu, 2021).

Peneliti juga menemukan beberapa kasus tidak konsisten, yaitu responden yang menerima komunikasi baik namun tetap menyatakan tidak puas, serta responden yang menerima komunikasi kurang baik namun menyatakan puas. Berdasarkan penelusuran jawaban kuesioner, ketidakpuasan pada kelompok pertama lebih dikaitkan dengan lamanya waktu tunggu pelayanan, kebersihan alat medis, dan keterbatasan sarana-prasarana, sedangkan kepuasan pada kelompok kedua lebih dikaitkan dengan kecepatan pelayanan dan keterjangkauan biaya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun komunikasi terapeutik merupakan faktor dominan, kepuasan pasien tetap bersifat multifaktorial dan turut dipengaruhi oleh aspek sarana-prasarana serta efisiensi pelayanan (Mar'at, 2019, dalam Nursalam, 2018). Secara keseluruhan, semakin baik komunikasi terapeutik yang diberikan tenaga kesehatan, semakin besar peluang pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Sebagian besar pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Krui Selatan menyatakan tidak puas (60,0%) terhadap pelayanan yang diterima, dan sebagian besar menilai komunikasi terapeutik tenaga kesehatan kurang baik (54,3%). Terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap ($p=0,000$; $OR=25,500$), yang berarti komunikasi terapeutik merupakan faktor penting yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien.

Puskesmas disarankan menyelenggarakan pelatihan komunikasi terapeutik secara berkala bagi tenaga kesehatan, khususnya perawat rawat inap, serta mengevaluasi dan melengkapi sarana dan prasarana pelayanan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan melengkapi metode kuesioner dengan observasi langsung terhadap praktik komunikasi terapeutik di lapangan agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

- Achmad, H. K. (2019). The relationship between nurses' therapeutic communication with inpatient satisfaction at the Wotu Health Center in East Luwu Regency. *Jurnal Administrasi Negara*, 25, 123–140.
- Agung, P. B. (2022). *Profil Kesehatan Puskesmas Krui Selatan*. Dinkes Pesisir Barat.
- Agustina. (2019). *Komunikasi Kesehatan*. Prenada Media Group.

- Ariestia, M. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Seberang Padang Tahun 2024.
- Arikunto, S. (2017). Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program. Pustaka Pelajar.
- Dinkes Pesisir Barat. (2023). Profil Kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Barat. Dinkes Pesisir Barat.
- Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap non bedah RSUD Padang Pariaman. *Jurnal Kesehatan*, 10, 101–105.
- Hidayatullah, M. S. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(1), 62–73. <https://doi.org/10.33650/jkp.v8i1.1022>
- Kemendes RI. (2022). Profil Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Depkes RI.
- Kotler. (2019). Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap. Zahir Publish.
- Muhid. (2018). Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing And Health. Andy Publish.
- Nursalam. (2018). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Salemba Medika.
- Purnamasari, N., & Putri Utami, D. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas II Dan III RSUD Wonosari Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu*, 10(1). <https://stikes-yogyakarta.e-journal.id/JKSI/article/view/38>
- Soleman, N., & Cabu, R. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Maba. *LELEANI: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 48–54. <https://doi.org/10.55984/leleani.v1i2.71>
- Sugiyono, S. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Ulya, A. R., Anggraini, A., & Pelawi, A. M. P. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Bojong Menteng Tahun 2022. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 5(1), 28–35. <https://doi.org/10.61878/bnj.v5i1.74>