

### **HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT WIJAYA KUSUMA LUMAJANG**

<sup>1</sup>Anisaul Mukodimah, <sup>2</sup>Alwin Widhiyanto, <sup>3</sup>Titik Suhartini

<sup>1</sup>Universitas Hafshawaty Zainul Hasan Probolinggo, Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi  
S-1 Ilmu Keperawatan

Email: [anisaul29@gmail.com](mailto:anisaul29@gmail.com), [wiwid.alwin@yahoo.com](mailto:wiwid.alwin@yahoo.com), [suhartini.titik78@gmail.com](mailto:suhartini.titik78@gmail.com)

#### **ABSTRAK**

Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan. Karena layanan kesehatan menjadi pasar yang semakin kompetitif, mempelajari pengalaman pasien tentu dapat membantu praktisi untuk lebih baik mencakup perspektif pasien dalam pemberian layanan dan meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien berdampak baik bagi rumah sakit. Tujuan umum penelitian ini yaitu untuk mengetahui adanya Hubungan Pelayanan Keperawatan dan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif accidental sampling dengan metode cross sectional. Populasi dan sampel penelitian ini yaitu pasien ruang rawat inap di rumah sakit Wijaya Kusuma Lumajang. Pengumpulan data menggunakan kuisioner pelayanan keperawatan, komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien. Hasil pengukuran pelayanan keperawatan 64 responden (63,4) berada dalam kategori sedang, penilaian komunikasi terapeutik sebanyak 75 responden (74,3) menyatakan dalam kategori cukup, penilaian kepuasan pasien sebanyak 56 responden (55,4) berada dalam kategori cukup. Hasil Pengukuran pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien yaitu 62 responden (61,3%) dengan hasil sedang cukup dan hasil pengukuran komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien yaitu 61 responden (60,3%) dengan hasil komunikasi cukup. Hasil analisis data menggunakan uji rank spearman dengan indikator pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien yang ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,959 dengan tingkat signifikansi 0,0001 ( $p < 0,05$ ), begitu juga dengan hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien yang ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,277 dengan tingkat signifikansi 0,0005 ( $p < 0,05$ ). Temuan ini menegaskan bahwa semakin tinggi pelayanan keperawatan dan komunikasi terapeutik, maka semakin tinggi kepuasan pasien yang dicapai. Hubungan yang erat ini mengindikasikan bahwa pelayanan keperawatan dan komunikasi terapeutik dapat menjadi salah satu hal penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap kunjungan pasien.

**Kata kunci:** Pelayanan Keperawatan, Komunikasi Terapeutik,

Received: Oktober 2024  
Reviewed: Oktober 2024  
Published: Oktober 2024

Plagiarism Checker No 234  
Prefix DOI : Prefix DOI :  
10.8734/Nutricia.v1i2.365

**Copyright : Author**  
**Publish by : Nutricia**



This work is licensed under  
a [Creative Commons Attribution-  
NonCommercial 4.0 International  
License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

### Kepuasan Pasien

#### **ABSTRACT**

*High Patient satisfaction is closely related to the rate of patient return visits, so it can be used as a main indicator in assessing the quality of health services. An accurate level of patient satisfaction is needed in efforts to improve the quality of health services. As healthcare becomes an increasingly competitive market, studying patient experiences can certainly help practitioners to better include the patient perspective in service delivery and increase patient satisfaction. Patient satisfaction has a good impact on hospitals. The general aim of this research is to determine the relationship between nursing services and therapeutic communication with patient satisfaction in the inpatient room at Wijaya Kusuma Hospital, Lumajang. This research is a quantitative accidental sampling research with a cross sectional method. The population and sample for this study were inpatient patients at the Wijaya Kusuma Lumajang Hospital. Data were collected using nursing service questionnaires, therapeutic communication and patient satisfaction. The nursing service measurement results of 64 respondents (63.4) were in the moderate category, the therapeutic communication assessment of 75 respondents (74.3) stated that it was in the sufficient category, the patient satisfaction assessment of 56 respondents (55.4) was in the sufficient category. The results of measuring nursing services with patient satisfaction were 62 respondents (61.3%) with moderate results and the results of measuring therapeutic communication with patient satisfaction were 61 respondents (60.3%) with sufficient communication results. The results of data analysis used the Spearman rank test with indicators of nursing services and patient satisfaction as indicated by a correlation coefficient value of 0.959 with a significance level of 0.001 ( $p < 0.05$ ), as well as the relationship between therapeutic communication and patient satisfaction as indicated by the coefficient value. correlation of 0.277 with a significance level of 0.005 ( $p < 0.05$ ). These findings confirm that the higher the level of nursing service and therapeutic communication, the higher the patient satisfaction achieved. This close relationship indicates that nursing services and therapeutic communication can be an important thing in increasing patient satisfaction, which will ultimately have a positive impact on patient visits.*

**Key words:** *Nursing Services, Therapeutic Communication, Patient Satisfaction*

### **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan hak dari setiap insan manusia dan merupakan komponen kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan amanat UUD 1945. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut, diperlukan peningkatan dan pemerataan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Kepuasan pasien berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien, sehingga dapat digunakan sebagai salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. (Effendi, 2020).

Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu diperhatikan, antara lain yaitu yang mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggara kesehatan, seperti rumah sakit, puskesmas, klinik maupun lainnya. Agar penyelenggara kesehatan yang diinginkan dapat terlaksana dengan baik, banyak syarat yang harus dipenuhi, salah satunya adalah pelayanan kesehatan tersebut harus mempunyai nilai mutu yang baik. (Abrar, 2022).

Komunikasi terapeutik adalah hubungan perawat dengan pasien yang disusun untuk sarana tujuan terapi dalam meningkatkan kesembuhan yang memadai. Dengan adanya aktivitas komunikasi yang terapeutik, pasien yang dirawat menjadi singkat dan cepat. Berlangsungnya komunikasi terapeutik ialah dimulai dengan hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Prioritas dalam konteks pelayanan keperawatan kepada pasien, pertama pasien mesti yakin bahwa perawat bisa membantu pelayanan keperawatan untuk mengatasi keluhannya, perawat juga sungguh-sungguh harus bisa diyakini dan mengedepankan pada keahlian yang ia punya pada setiap kinerja dan perannya, kemudian pasien tidak ragu atas keahlian yang dimiliki perawat. (Alisa, 2021).

Kualitas merupakan standar yang ditetapkan pada sebuah proses pelayanan kesehatan, baik hasilnya dapat berupa barang atau jasa menurut Awaludin & Perceka, (2019) Baik tidaknya kualitas layana tergantung pada kemampuan perusahaan dan pegawai dalam memenuhi standar pelayanan dan mengevaluasi layanan yang diberikan kepada pelanggan. Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan. Karena layanan kesehatan menjadi pasar yang semakin kompetitif, mempelajari pengalaman pasien tentu dapat membantu praktisi untuk lebih baik mencakup perspektif pasien dalam pemberian layanan dan meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien berdampak baik bagi rumah sakit.

Data World Health Organization (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%) (WHO, 2021). Hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang membandingkan apakah yang diharapkan sudah sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima, sangat mempengaruhi kualitas pelayanan pada suatu rumah sakit. Kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik

Indonesia (Kemenkes RI, 2016). Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien menurut Kemenkes adalah diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes Ri, 2016).

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di RS Wijaya Kusuma pada bulan Desember 2023 terdapat pasien 5 pasien 3 diantaranya merasa pelayanan kurang cekatan dan masih ada perawat yang dianggap cara berkomunikasi kurang baik terhadap pasien. Aktivitas jasa Rumah Sakit juga erat dikaitkan dengan kualitas pelayanan, fasilitas, serta kepuasan. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseresponden yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan nya terhadap kinerja atau hasil susatu produk dan harapan harapan. Kepuasan pasien berhubungan dengan kualitas pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan (Maulana, 2016 dalam Fanny 2022).

Untuk meningkatkan kepuasan pasien hendaknya pihak Rumah sakit memberikan perhatian pada pelayanan berupa meningkatkan pelayanan kepada pasien dalam memberikan pelayanan yang maksimal serta memberi kepercayaan kepada pasien. Kualitas pelayanan keperawatan yang baik mampu meningkatkan kunjungan ulang pasien. (Hasniar, h.2021). Kualitas pelayanan kesehatan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan (Kotler, 2019).

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian menggunakan desain cross-sectional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan Pelayanan Keperawatan dan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Wijaya Kusuma. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien di ruang perawatan melati rmah sakit wijaya kusuma dengan jumlah 101 responden dengan rentang waktu 2 minggu. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien di ruang rawat inap rumah sakit wijaya kusuma yang diambil berdasarkan rata-rata 1 bulan adalah 200. Penelitian ini menggunakan metode accidental sampling, artinya pengambilan sampel secara aksidental dengan mengambil responden yang kebetulan ada di suatu tempat yang sesuai dengan konteks penelitian.

### **HASIL PENELITIAN**

Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang, 2024 (n = 101)

<b>Karakteristik Responden</b>	<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi (orang) Persentase (%)</b>
--------------------------------	-----------------	---

Umur	12 – 20 tahun	6	5,9
	21 – 30 tahun	6	5,9
	31 – 40 tahun	38	37,6
	41 – 46 tahun	51	50,5
Jenis Kelamin	Laki-laki	39	38,6
	Perempuan	62	61,4

Berdasarkan pada tabel 1 dapat diketahui bahwa menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang terlibat dalam penelitian ini berada sebanyak 38 orang (37,6%) terdapat pada rentang usia 31-40 tahun diikuti usia 41-46 tahun sebanyak 51 orang (50,5%), juga menunjukkan bahwa responden jenis kelamin perempuan mendominasi dengan jumlah 62 orang (61,4%). Selanjutnya diikuti laki laki sebanyak 39 orang (38,6%).

**Tabel 2.** Distribusi Hasil Pengukuran Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang, 2024 (n = 101)

Pelayanan Keperawatan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Tinggi	39	38,6
Sedang	62	61,4
Rendah	0	0
Total	101	100

Berdasarkan hasil tabel 2 menunjukkan bahwa 39 responden (38,6%) memperoleh nilai pelayanan keperawatan tinggi sementara 62 responden lainnya (61,4%) memperoleh pelayanan keperawatan sedang.

**Tabel 2.** Distribusi Hasil Pengukuran Komunikasi Terapeutik di Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang, 2024 (n = 101)

Komunikasi Terapeutik	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Baik	10	9,9
Cukup	75	74,3
Kurang	16	15,8
Total	101	100

Berdasarkan pada tabel 3. menunjukkan bahwa 75 repondan (74,3%) memperoleh komunikasi terapeutik cukup.

**Tabel 4.** Distribusi Pengukuran Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang, 2024 (n = 101)

Kepuasan Pasien	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Baik	37	36,6
Cukup	64	63,4
Kurang	0	0
Total	101	100

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa 37 responden (36,6%) memperoleh nilai kepuasan baik sementara 64 lainnya (63,4%) memperoleh nilai kepuasan cukup.

**Tabel 5.** Hasil Tabulasi Silang Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang, 2024 (n = 101)

Pelayanan Keperawatan	Kepuasan Pasien			Total	Hasil
	Baik	Cukup	Kurang		
Tinggi	37	2	0	39	<i>p value:</i> 0.0001 <i>r:</i> 0,959
Sedang	0	62	0	62	
Rendah	0	0	0	0	
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>64</b>	<b>0</b>	<b>101</b>	

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa koefisien korelasi sebesar 0,959, yang mengindikasikan bahwa tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel indikator pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien sangat kuat. Selain itu, Tabel 5 juga menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,0001, yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel indikator pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien

**Tabel 6.** Hasil Tabulasi Silang Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang, 2024 (n = 101)

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien			Total	Hasil
	Baik	Cukup	Kurang		
Baik	16	14	3	33	<i>p value:</i> 0.0005 <i>r:</i> 0,277
Cukup	0	61	7	68	
Kurang	0	0	0	0	
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>75</b>	<b>0</b>	<b>101</b>	

Berdasarkan data tabel 6 menunjukkan bahwa koefisien korelasi sebesar 0,277, yang mengindikasikan bahwa tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel indikator komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien sangat kuat. Selain itu, Tabel 6 juga menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,0005, yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel indikator pelayanan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien

## PEMBAHASAN

### Indikator Penilaian Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Wijaya Kusuma

Pada tabel 4 menunjukkan bahwa dalam penilaian pelayanan keperawatan sebanyak 37 responden (36,6) memperoleh nilai dalam kategori tinggi, sementara 64 responden (63,4) berada dalam kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden puas dengan pelayanan keperawatan di ruang rawat inap rumah sakit wijaya kusuma lumajang. Didapatkan pelayanan keperawatan sedang dikarenakan dalam melakukan pelayanan keperawatan terdapat salah satu tenaga kesehatan yang jika mendapatkan laporan masih menunda, sehingga hal tersebut menjadi salah satu penyebab pelayanan berkurang.

Semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan faktor yang penting dalam mencapai

kepuasan pasien. (Anggi, 2024) pengaruh mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu pelayanan kesehatan (assurance, empathy, responsiveness, tangible dan reliability) berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Namun ada beberapa penelitian yang mengatakan jaminan (assurance) pada pelayanan kesehatan masih kurang sehingga dalam mutu pelayanan kesehatan diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan karena apabila pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, dia tidak akan mencari layanan itu atau menerimanya, walaupun layanan tersebut tersedia, praktis di dapat serta di jangkau.

Begitu juga Wira et al.,(2014), menyatakan hasil penelitian menunjukkan daya tanggap kurang baik sebanyak 57,7%. Dimensi kualitas pelayanan yang baik, keramahan dan kesopanan merupakan hal yang penting dalam mengukur suatu kualitas pelayanan dan membantu dalam meningkatkan kepuasan pasien, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan Berdasarkan hasil penelitian Amalia, dkk. (2017), daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, kehandalan, dan kepuasan pasien. Mengatakan bahwa empati membina pengaruh dan Pembina secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan berdasarkan penilaian responden petugas sulit ditemukan untuk meminta pertolongan ketika diperlukan serta keramahan yang kurang. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih kurang baik dikarenakan empati dan daya tanggap masih kurang.

Menurut peneliti pelayanan keperawatan sangat penting karena pelayanan yang diberikan berdampak langsung terhadap pasien dan hal tersebut ditentukan oleh kinerja para perawat, dan nperawat harus memberikan pelayanan yang optimal sesuai standar pelayanan yang ada.

### **Indikator Penilaian Komunikasi Terapeutik di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang**

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa dalam penilaian komunikasi terapeutik sebanyak 75 responden (74,3) menyatakan dalam kategori cukup, 16 responden lainnya (15,8%) menyatakan dalam kategori baik sementara 10 responden lainnya (9,9%). Hal ini menunjukkan bahwa perawat ruang rawat inap melaksanakan komunikasi terapeutik dengan sering. Komunikasi terapeutik didapatkan dengan kategori cukup dikarenakan masih terdapat tenaga kesehatan yang terkesan tidak murah senyum dan terkesan berkata kasar, sehingga perlu untuk dilakukan pelatihan komunikasi guna untuk meningkatkan pelayanan.

Komunikasi yang dilaksanakan perawat dalam menyampaikan informasi sangat berpengaruh terhadap kesembuhan pasien. Peawat merupakan kunci yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini disebabkan karena seringnya interaksi antara perawat dan pasien (Sari, 2022). Salah satu hal yang diterapkan perawat dalam menjaga kerjasama baik dengan pasien dalam membantu memenuhi kebutuhan kesehatan pasien maupun dengan tenaga kesehatan lain dalam rangka membantu mengatasi masalah pasien adalah dengan berkomunikasi. Dengan memiliki keterampilan berkomunikasi terapeutik, perawat akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya pada pasien, sehingga akan lebih efektif dalam mencapai tujuan asuhan keperawatan yang telah ditetapkan, memberikan kepuasan professional dalam pelayanan keperawatan dan akan meningkatkan profesi (Damaiyanti,2010) .

Menurut Transyah et al., (2018), untuk dapat berhubungan dengan orang dan sekitarnya manusia memerlukan suatu proses kompleks yang disebut dengan komunikasi. Komunikasi terapeutik dalam suatu proses asuhan keperawatan merupakan faktor yang paling penting untuk membangun hubungan emosional antara perawat dan pasien. Komunikasi terapeutik diperlukan agar tercipta komunikasi terapeutik yang saling memberikan pengertian antara perawat dan pasien. Dalam prakteknya komunikasi terapeutik memegang peran penting dalam memecahkan masalah yang dihadapi pasien yang mengarah pada tujuan penyembuhan pasien.

Menurut Peneliti komunikasi terapeutik sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Kadangkala pasien merasakan komunikasi yang berjalan tidak memuaskan karena adanya perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Dengan berkomunikasi perawat dapat mendengar perasaan pasien dan menjelaskan prosedur pelayanan.

### **Indikator Penilaian Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang**

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di ruang rawat inap cukup baik. Dalam kepuasan pasien juga bergantung pada pelayanan keperawatan dan komunikasi terapeutik, sehingga jika didapatkan pelayanan tinggi dan komunikasi terapeutik baik, maka kepuasan pasien juga akan berada pada kategori baik.

Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan. Mengingat kebutuhan warga negara terhadap barang atau jasa kesehatan yang unik dan kompleks, maka peranan pemerintah di bidang kesehatan harus distandarisi, agar warga negara dapat memenuhi kebutuhan di bidang kesehatan (Suciati, 2023).

Menurut Transyah et al., (2018), kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan.

### **Hubungan Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang**

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara indikator pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,959 dengan tingkat signifikansi 0,001 ( $p < 0,05$ ), begitu juga dengan hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien yang ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,277 dengan tingkat signifikansi 0,005 ( $p < 0,05$ ). Fakta ini mengindikasikan bahwa semakin baik pelayanan keperawatan dan komunikasi terapeutik semakin tinggi pula kepuasan pasien yang dicapai. Hasil penelitian di atas menunjukkan ketiga variabel berhubungan yang menunjukkan searah, artinya jika kualitas pelayanan kurang baik maka

pasien akan merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini didukung dalam penelitian Menurut penelitian Kesmas et al., (2018), Hasil penelitian ini telah diperoleh nilai  $0,002 < 0,05$  menggunakan Chi Square. Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat inap.

Komunikasi adalah hubungan yang melibatkan perawat dengan pasien sedemikian rupa sampai tercipta sebuah komunikasi atau ikatan antara perawat dengan pasien yang memiliki pengalaman belajar bersama-sama untuk menyelesaikan masalah guna membantu pasien pemulihan. Menurut teori Kendon (2014), gerak tubuh seperti komunikasi adalah bentuk komunikasi non verbal dengan tindakan tubuh yang dapat dilakukan untuk menyampaikan pesan tertentu, yang dapat mengatur kata-kata, secara bersamaan dan dengan ucapan. Searah dengan penelitian yang dilakukan oleh Basri (2018). Dalam penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat pada pasien tidak efektif sejumlah 34 responden (72,3%) Hasil perhitungan penelitian Basri adalah adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi perawat dan tingkat kepuasan pasien ( $p(0,04) < 0,05$ ). Oleh karena itu dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan di antara komunikasi yang dilakukan perawat pada pasien dengan kepuasan pasien yang berada di ruang rawat inap

Peneliti berasumsi pada penelitian ini secara umum kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat inap. Jika petugas kurang empati, nada berkomunikasi terlalu tinggi, serta daya tanggap yang kurang karena kurangnya kesiapan petugas dalam membantu atau menangani pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dapat menurunkan kualitas pelayanan kesehatan.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan tujuan dan hasil penelitian hubungan pelayanan keperawatan dan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang didapatkan:

1. Pelayanan Keperawatan di ruang rawat inap rumah sakit wijaya kusuma kategori sedang dengan 62 responden (61,4%)
2. Komunikasi Terapeutik di ruang rawat inap rumah sakit wijaya kusuma kategori cukup dengan 75 reponden(74,3).
3. Kepuasan Pasieen di ruang rawat inap rumah sakit wijaya kusuma kategori cukup dengan 64 responden (63,4)
4. Ada Hubungan Pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dengan nilai signifikasi 0,001
5. Ada Hubungan Komunikasi terapeutik dengan dengan kepuasan pasien dengan nilai signifikasi 0,005

Saran bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk dilakukan di beberapa rumah sakit atau fasilitas kesehatan dengan berbagai tingkat layanan, baik di daerah perkotaan maupun pedesaan. Dengan memperluas lokasi penelitian, hasil yang diperoleh dapat lebih representatif dan generalisasi lebih kuat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Rusminingsih N, 2023. Korelasi komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Kuningan Medical Center. *Journal of Nursing Practice and Education*, 4(1), 202-205.
- Hartini S, 2019. Hubungan kualitas pelayanan keperawatan Dengan kepuasan pasien rawat inap bedah Di rsud dr. Loekmono hadi kudas. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat.*, Vol. 8, No. 1
- Sezrianty V, dkk, 2019. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan, *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)* 6 (2) 2019: 116-126.
- Jusliawati, dkk, 2023. Hubungan komunikasi terapeutik dengan Kepuasan pasien di rsud labuang baji makassar. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan Volume 3 Nomor 4.*
- Novela K, Silaen H, 2023. Hubungan komunikasi teraupetik dengan kepuasan pasien yang Menjalani kemoterapi, *Jurnal Penelitian Perawat Profesional Volume 5 Nomor 2.*
- Anzar, M dkk, 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tinombo. *JURNAL KOLABORATIF SAINS Volume 6 issue 7*
- Ramadia A, dkk, 2022. Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap. *Jurnal Keperawatan Jiwa Volume 10 No 2 Hal 393 – 402*
- Sophia K dkk, 2023. Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap nyi ageng serang rsud sekarwangi. *Jurnal kesehatan tambusai Volume 4, Nomor 4*
- Maryana, Christiani M, 2022. Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima Bangka Belitung. Vol.5 No.2*
- Maweike Yolanda, dkk, 2021. Hubungan beban kerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien dalam pemberian asuhan keperawatan di ruang rawat inap rsu gmim pancaran kasih manado. *Jurnal Keperawatan, volume 9*
- Fadilah Ana, Yusianto Wahyu, 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. *Jurnal Keperawatan dan kesehatan masyarakat, volume 8*
- Sofia Lisda, dkk, 2022. Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Dunia Komunikasi Prosi Ilmu Komunikasi, 2022*
- Haskar Yasir, dkk. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah mahasiswa & Penelitian Keperawatan, Volume 3 Nomor 6*
- Rini, N. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Baru Di Ruang UGD Puskesmas Tamanan Bondowoso. *Jurnal keperawatan professional volume 8*
- Suciati Gusti, dkk. 2022. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Masyarakat ITEKES Cendekia Utama Kudus. Vol. 11, No.1*

- Hariana Beti, dkk. 2022. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Lahat Tahun 2021. JKSP Vol. 5 No. 2
- Effendi kevin, dkk. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. Excellent Midwifery Journal, Volume 3 No. 2
- Nono Anu Eirensiana. 2022. Korelasi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Dan Kenyamanan Pasien Dala Pemulihan Penyakit Covid-19 Di Rumah Sakit. Jurnal Kesehatan. Vol. 11, No. 1
- Ardiansyah, dkk. 2021. Hubungan Kepuasan Peran Perawat Dengan Kualitas Pelayanan Di RSUD Labuang Baji Makassar. Jurnal Ilmiah & Penelitian Keperawatan Volume 1 Nomor 1.
- Mongi, dkk. 2020. Hubungan Kounikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang. Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis Volume 15 Noor 3 Tahun 2020
- Kristiyaningsih Putri. 2021. Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap. Jurnal Ilmu Kesehatan Vol, 10 No 1
- Djala Lairin Fany. 2021. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat inap Di Ruangan Interna Ruah Sakit Umum Daerah Poso. journal Of Islamic Medicine, Volume 5, Number 1
- Sophia Asa, dkk. 2023. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Nyi Ageng Serang RSUD Sekarwangi. Jurnal Kesehatan Tambusai. Volume 4, Nomor 4
- Mahfudhoh, dkk. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. Jurnal Iliah Manajeemen Kesatuan Vol. 8 No.1