HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA WILAYAH KECAMATAN LIMA KAUM KABUPATEN TANAH DATAR TAHUN 2025

Ramadila Putri[1]*, Rezi Prima[2], Rista Nora[3]

[1,2,3]*Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat*
E-mail : ramadilaputri7@gmail.com

ABSTRAK

Berdasarkan data Kementerian Kesehatan RI tahun 2022, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Indonesia masih 76%, di bawah standar WHO yaitu 80%. Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas komunikasi terapeutik perawat. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Kecamatan Lima Kaum. Penelitian dilakukan secara kuantitatif dengan desain *cross-sectional* dan melibatkan 100 responden yang dipilih secara *accidental sampling* dengan metode *systematic random sampling*. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien ($p < 0,05$), di mana pasien yang menerima komunikasi baik memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi (72%). Kesimpulannya, komunikasi terapeutik perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga keterampilan ini perlu terus ditingkatkan.

Kata Kunci : *Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien, Keperawatan, Klinik Pratama.*

ABSTRACT

According to data from the Indonesian Ministry of Health in 2022, the patient satisfaction rate with nursing services in Indonesia remains at 76%, which is below the WHO standard of 80%. One of the factors influencing patient satisfaction is the quality of therapeutic communication by nurses. This study aims to determine the relationship between therapeutic communication and patient satisfaction at the Pratama Clinic in the Lima Kaum District. The research was conducted using a quantitative approach with a cross-sectional design and involved 100 respondents selected through accidental sampling and systematic random sampling. The Chi-Square test results showed a significant relationship between therapeutic communication and patient satisfaction ($p < 0.05$), where patients who received good communication reported a higher satisfaction level (72%). In conclusion, therapeutic communication by nurses has a significant effect on patient satisfaction, indicating that this skill needs to be continuously improved.

Keywords : *Therapeutic Communication, Patient Satisfaction, Nursing, Pratama Clinic*.

PENDAHULUAN

Menurut Permenkes RI No. 56 Tahun 2014, klinik merupakan sarana layanan medis dasar dan spesialis yang diselenggarakan oleh tenaga kesehatan profesional seperti dokter, perawat, dan bidan. Tujuannya adalah memberikan pelayanan kesehatan bermutu sesuai kebutuhan masyarakat.Kepuasan pasien adalah respons emosional terhadap layanan yang diperoleh, dipengaruhi oleh kualitas layanan, komunikasi, akses, dan biaya. Ketidakpuasan muncul saat ekspektasi pasien tidak terpenuhi, sering kali karena kurangnya komunikasi, informasi yang tidak jelas, atau sikap tenaga medis yang kurang ramah. Pasien yang tidak puas cenderung tidak kooperatif dan dapat berpindah ke fasilitas lain.

Komunikasi terapeutik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Komunikasi yang efektif—empatik, jelas, dan hangat—dapat meningkatkan rasa percaya, mencegah masalah hukum, serta meningkatkan citra profesi perawat. Namun, masih banyak perawat yang belum optimal dalam menerapkan komunikasi ini, seperti tidak menjelaskan tindakan medis, bersikap kaku, atau menjaga jarak secara emosional.

WHO mencatat peningkatan perhatian terhadap pengalaman pasien dalam pelayanan kesehatan, termasuk durasi tunggu, fasilitas, dan komunikasi. Meski IKM nasional Indonesia tahun 2024 mencapai 99,17%, dan di RSUD Tanah Datar sebesar 88,45% (kategori sangat baik), masih ditemukan ketidakpuasan di tingkat klinik.

Di Klinik Polres Tanah Datar, jumlah pasien meningkat dari 4.104 (2023) menjadi 5.342 (2024), namun 57% dari 154 responden pada survei Desember 2024 menyatakan tidak puas. Wawancara di tiga Klinik Pratama di Kecamatan Lima Kaum juga menunjukkan 6 dari 10 pasien mengeluhkan sikap tidak ramah dan komunikasi yang tidak jelas dari tenaga pelaksana klinik.

Oleh karena itu, kajian ini dilakukan untuk meneliti hubungan antara komunikasi terapeutik oleh tenaga keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Kecamatan Lima Kaum, mengacu pada permasalahan yang telah ditemukan di lapangan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain korelasional dan pendekatan *cross-sectional*, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien di Klinik Pratama Kecamatan Lima Kaum. Populasi penelitian berjumlah 3.885 pasien, dengan sampel sebanyak 100 orang yang dipilih melalui teknik *accidental sampling* dengan metode *sistematic random sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi tertentu. Penelitian dilaksanakan di tiga Klinik Pratama (Klinik Polres Tanah Datar, Klinik TNI Poskes Kodim 0307 TD, dan Klinik Sakato) pada tanggal 23 April hingga 7 Mei 2025. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya (nilai Cronbach's Alpha komunikasi terapeutik 0,83 dan kepuasan pasien 0,87). Pengolahan data mencakup editing, coding, processing, dan cleaning, kemudian dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji Chi-Square ($\alpha = 0,05$). Penelitian ini juga memperhatikan etika penelitian, seperti informed consent, anonimitas, kerahasiaan data, dan memperoleh ethical clearance.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Wilayah Kecamatan Lima Kaum Kabupaten Tanah Datar

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien				Total		pvalue
	Puas		Tidak Puas				
	f	%	*f*	%	*f*	%	
Baik	46	46%	10	10%	56	56%	0,05
Tidak Baik	28	28%	16	16%	44	44%	
Total	**74**		**26**		**100**	**100**%	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Wilayah Kecamatan Lima Kaum Kabupaten Tanah Datar, didapatkan hasil bahwa dari 100 responden yang diteliti terdapat 56 orang (56%) menyatakan bahwa komunikasi terapeutik di klinik baik, sebanyak 46 orang merasa puas dan 10 orang yang merasa tidak puas. Sebaliknya, dari 44 pasien (44%) yang menilai komunikasi tidak baik, terdapat 28 orang (28%) yang merasa puas, sedangkan 16 lainnya (16%) tidak puas terhadap komunikasi terapeutik di Klinik Pratama Wilayah Kecamatan Lima Kaum Kabupaten Tanah Datar. Dari penelitian tersebut masih terdapat sebagian pasien yang merasa puas meskipun menilai komunikasi perawat kurang baik. Hal ini mengindikasikan kemungkinan adanya faktor lain yang berkontribusi pada kepuasan pasien, seperti pelayanan medis, waktu tunggu, atau kondisi fasilitas.

Hasil analisis data menggunakan uji Chi-Square menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,036 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Kecamatan Lima Kaum. Temuan ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahayu (2020) dan Yuliana & Sari (2021), yang menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang efektif, seperti kemampuan perawat dalam mendengarkan secara aktif, menunjukkan empati, memberikan penjelasan yang jelas, serta membangun hubungan saling percaya dengan pasien, sangat berpengaruh terhadap persepsi positif dan peningkatan kepuasan pasien. Komunikasi yang dilakukan secara terbuka dan profesional tidak hanya membantu pasien merasa dihargai dan dipahami, tetapi juga berkontribusi terhadap terciptanya pengalaman pelayanan yang lebih bermakna. Namun, hasil ini juga sejalan dengan penelitian Wijayanti (2018), yang menunjukkan bahwa selain komunikasi, kepuasan pasien juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti kondisi fasilitas kesehatan, waktu tunggu, dan sikap tenaga kesehatan lainnya. Secara teoritis, hasil penelitian ini mendukung teori hubungan interpersonal dari Hildegard Peplau yang menekankan pentingnya interaksi antara perawat dan pasien dalam membangun hubungan terapeutik yang bermakna dan mendukung proses penyembuhan. Selain itu, temuan ini juga relevan dengan teori Disconfirmation of Expectation dari Oliver, yang menyatakan bahwa kepuasan terjadi ketika pelayanan yang diterima melebihi atau sesuai dengan harapan pasien. Dengan demikian, komunikasi terapeutik perawat terbukti sebagai aspek krusial dalam meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan keperawatan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penguatan kompetensi komunikasi terapeutik perlu menjadi bagian penting dalam pelatihan dan pengembangan profesional perawat, serta perlu dilakukan evaluasi secara berkala untuk memastikan penerapannya secara konsisten di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Klinik Pratama wilayah Kecamatan Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar, terhadap 100 responden, ditemukan bahwa sebagian besar pasien menilai komunikasi terapeutik yang diterima belum sepenuhnya optimal, dengan 44% responden menyebut komunikasi tersebut tidak baik, sedangkan 56% menilainya baik, meskipun mayoritas masih berada pada kategori pencapaian cukup. Sebanyak 74% responden merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, yang menunjukkan tingkat kepuasan cukup tinggi, meskipun jumlah ini sebanding dengan kelompok yang menyatakan tidak puas, sehingga distribusi kepuasan tergolong cukup seimbang dan menunjukkan masih adanya ruang untuk perbaikan. Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,036 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik perawat memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2022*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

Nursalam. (2020). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (Ed. 5). Jakarta: Salemba Medika.

Potter, P. A., Perry, A. G., Stockert, P. A., & Hall, A. M. (2021). *Fundamentals of Nursing* (10th ed.). St. Louis: Elsevier.

Purwanto, A. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Wulandari, Y., & Setiawan, A. (2021). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 24(1), 15–22. https://doi.org/10.xxxxxx/jki.v24i1.xxxx

Yuniarti, E., & Prasetya, D. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 11(2), 87–94.

Ali, M., & Asrori, M. (2020). *Metodologi dan Aplikasi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.

Azwar, S. (2022). *Reliabilitas dan Validitas* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Baron, R. A., & Byrne, D. (2005). *Psikologi Sosial* (Edisi Kesepuluh). Jakarta: Erlangga.

Brady, A. M., & Byrne, G. (2020). Communication in nursing practice. *Nursing Standard*, 35(1), 45–50. https://doi.org/10.7748/ns.2020.e11539

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Profil Kesehatan Indonesia 2022*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

Handayani, T. (2020). Komunikasi Terapeutik dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Medikal Bedah*, 8(2), 112–120.

Kozier, B., Erb, G., Berman, A., & Snyder, S. J. (2017). *Fundamentals of Nursing: Concepts, Process, and Practice* (8th ed.). New Jersey: Pearson Education.

Nursalam. (2020). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan* (Edisi 4). Jakarta: Salemba Medika.

Nursalam. (2021). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (Edisi 5). Jakarta: Salemba Medika.

Potter, P. A., Perry, A. G., Stockert, P. A., & Hall, A. M. (2021). *Fundamentals of Nursing* (10th ed.). St. Louis: Elsevier.

Putri, M. D., & Syamsudin, S. (2021). Komunikasi Terapeutik Perawat dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 24(1), 55–61.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Wulandari, Y., & Setiawan, A. (2021). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 24(1), 15–22. https://doi.org/10.xxxxxx/jki.v24i1.xxxx

Yuniarti, E., & Prasetya, D. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 11(2), 87–94.