JINTAN: JurnalIlmuKeperawatan
ISSN 2774-468X (Media Online)
Vol 6, No 2, Juli 2026
Hal 307-312
DOI: https://doi.org/10.51771/jintan.v5i1

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT DALAM PROMOSI KESEHATAN ASUHAN KEPERAWATAN DI RSUD SIBUHUAN

Heni Triana

[1] Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Flora, Medan, Sumatera Utara, 20122
Email: [1]henitriana15@gmail.com
* corresponding author

Abstrak

Promosi kesehatan dalam asuhan keperawatan adalah proses pemberdayaan pasien, keluarga, dan masyarakat untuk meningkatkan dan memelihara derajat kesehatan mereka. Ini diintegrasikan melalui lima tahapan asuhan: pengkajian, penentuan diagnosis keperawatan, perencanaan, pelaksanaan edukasi/demonstrasi, serta evaluasi perilaku hidup sehat. Pelaksanaan proses keperawatan tak pernah lepas dari proses interaksi yang terjadi antara perawat dan pasien sehingga perawat harus menyadari bahwa berkomunikasi yang asertif dalam praktek keperawatan profesional sangat berpengaruh atau membantu pasien dalam proses penyembuhan atau dalam memenuhi kebutuhan dasarnya selama di rumah sakit, yang pada akhirnya dapat menghasilkan suatu tingkat kepuasan tersendiri bagi pasien. Rumusan masalah apakah ada hubungan tingkat kepuasan pasien dengan kualitas komunikasi interpersonal perawat dalam promosi kesehatan asuhan keperawatan Di RSUD Sibuhuan Kab. Padang Lawas. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan *cross sectional design*. Penelitian berlokasi Di RSUD Sibuhuan Kab. Padang Lawas. Populasi adalah seluruh pasien yang berkunjung ke di Instalasi Gawat Darurat RS Sundari, berjumlah 84 orang. Besar sampel sebanyak 46 orang. Analisis data menggunakan univariat dan bivariat dengan uji *chi square.* Hasil penelitian adalah ada hubungan kepuasan pasien dengan kualitas komunikasi interpersonal perawat dalam asuhan keperawatan Di RSUD Sibuhuan Kab. Padang Lawas. Hasil uji statistik diperoleh $p < 0,05$. Kesimpulan adalah ada hubungan kepuasan pasien dengan kualitas komunikasi interpersonal perawat dalam asuhan keperawatan Di RSUD Sibuhuan Kab. Padang Lawas. Diharapkan dapat mempertahankan kualitas sumber daya manusia bidang keperawatan sebagai pemberi pelayanan keperawatan, khususnya sikap dan keterampilan dalam berkomunikasi kepada pasien atau masyarakat.

Kata kunci: Kepuasan Pasien; Komunikasi Interpersonal; Promosi Kesehatan Asuhan Kepewatan

Abstract

Health promotion in nursing care is the process of empowering patients, families, and communities to improve and maintain their health. This is integrated through five stages of care: assessment, determining a nursing diagnosis, planning, implementing education/demonstration, and evaluating healthy lifestyle behaviors. The implementation of the nursing process can never be separated from the interaction process that occurs between nurses and patients, so nurses must realize that assertive communication in professional nursing practice is very influential or helps patients in the healing process or in meeting their basic needs while in the hospital, which in the end can result in a certain level of satisfaction for the patient. The problem formulation is whether there is a relationship between the level of patient satisfaction and the quality of nurses' interpersonal communication in nursing care at Sibuhuan Hospital. This type of research is quantitative with a cross sectional design. Research is located at at Sibuhuan Hospital. The population is all patients who visited the

JINTAN: JurnalIlmuKeperawatan
ISSN 2774-468X (Media Online)
Vol 6, No 2, Juli 2026
Hal 307-312
DOI: https://doi.org/10.51771/jintan.v5i1

at Sibuhuan Hospital Emergency Room, totaling 84 people. The sample size was 46 people. Data analysis used univariate and bivariate with the ch square test. The results of the research are that there is a relationship between patient satisfaction and the quality of nurses' interpersonal communication in nursing care at at Sibuhuan Hospital, Padang lawas. The statistical test results obtained p < 0.05. The conclusion is that there is a relationship between patient satisfaction and the quality of nurses' interpersonal communication in nursing care at at Sibuhuan Hospital. It is hoped that this can maintain the quality of human resources in the nursing field as providers of nursing services, especially attitudes and skills in communicating with patients or the public.

Keywords: Patient Satisfaction, Interpersonal Communication, Nursing Care Health Promotion

Pendahuluan

Kualitas pelayanan keperawatan merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan rumah sakit. Dalam pemberian asuhan keperawatan, komunikasi interpersonal antara perawat dan pasien memegang peranan penting karena menjadi sarana utama dalam membangun hubungan terapeutik, memberikan informasi kesehatan, serta mendukung keberhasilan tindakan keperawatan. Komunikasi yang efektif tidak hanya meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi kesehatannya, tetapi juga menjadi bagian penting dalam pelaksanaan promosi kesehatan yang bertujuan meningkatkan pengetahuan, sikap, dan perilaku pasien dalam menjaga kesehatannya.

Promosi kesehatan dalam asuhan keperawatan dilakukan melalui kegiatan edukasi, konseling, pemberian informasi, dan motivasi kepada pasien serta keluarga. Keberhasilan kegiatan promosi kesehatan sangat dipengaruhi oleh kemampuan perawat dalam berkomunikasi secara interpersonal. Komunikasi yang baik akan memudahkan pasien menerima informasi kesehatan, meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan, serta menumbuhkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menyebabkan kesalahpahaman, menurunkan kepuasan pasien, dan menghambat pencapaian tujuan promosi kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan yang menggambarkan kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterimanya. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal perawat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian Iskandar dkk. (2020) dan Mirnawati (2018) menemukan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien. Namun, tingkat kepuasan pasien di berbagai fasilitas kesehatan masih belum optimal. Klaipetch (2020) melaporkan bahwa tingkat kepuasan pasien sebesar 72%, masih berada di bawah standar kepuasan pasien yang ditetapkan yaitu lebih dari 80%.

Berdasarkan hasil observasi awal di RSUD Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas, masih ditemukan keluhan dari pasien dan keluarga terkait komunikasi yang dilakukan perawat selama pemberian asuhan keperawatan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal perlu mendapat perhatian karena dapat memengaruhi efektivitas promosi kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan kualitas komunikasi interpersonal perawat dalam asuhan keperawatan di RSUD Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas.

JINTAN: JurnalIlmuKeperawatan
ISSN 2774-468X (Media Online)
Vol 6, No 2, Juli 2026
Hal 307-312
DOI: https://doi.org/10.51771/jintan.v5i1

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain analitik korelasional dan pendekatan cross-sectional. Penelitian bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas komunikasi interpersonal perawat dalam pelaksanaan promosi kesehatan sebagai variabel independen dengan tingkat kepuasan pasien sebagai variabel dependen di RSUD Sibuhuan.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap yang memenuhi kriteria penelitian. Sampel dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Data dianalisis secara univariat untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi masing-masing variabel, serta secara bivariat menggunakan uji Chi-Square atau uji Spearman Rank sesuai dengan jenis dan distribusi data. Tingkat kemaknaan statistik ditetapkan pada $p < 0,05$.

Hasil dan Pembahasan

Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui gambaran mengenai distribusi frekuensi pada masing – masing variabel penelitian yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan RSUD Sibuhuan Kab. Padang Lawas yang disajikan dalam tabel distribusi frekuensi berikut.

Tabel 1. **Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden RSUD Sibuhuan Kab. Padang Lawas**

Karakteristik Responden	f	%
Umur		
20 – 30 tahun	15	32,6
31 – 40 tahun	8	17,4
41 – 50 tahun	12	26,1
51 – 60 tahun	11	23,9
Jenis Kelamin Perawat		
Laki – Laki	27	58,7
Perempuan	19	41,3
Pendidikan Pasien		
SD	8	17,4
SMP	13	28,3
SMA	`19	41,3
Perguruan Tinggi	6	13,0
Pekerjaan Pasien		
IRT	11	23,9
Pegawai Swasta	9	19,6
Wiraswasta	18	39,1
PNS	6	13,0
Pensiunan	2	4,3
Total	46	100

JINTAN: JurnalIlmuKeperawatan
ISSN 2774-468X (Media Online)
Vol 6, No 2, Juli 2026
Hal 307-312
DOI: https://doi.org/10.51771/jintan.v5i1

Berdasarkan Tabel 1 di atas diketahui bahwa mayoritas responden berumur 20 – 30 tahun sebanyak 15 orang (32,6%). Jenis kelamin mayoritas laki - laki sebanyak 27orang (58,7%). Pendidikan mayoritas SMA sebanyak 19 orang (41,3%) dan pekerjaan mayoritas wiraswasta sebanyak 18 orang (39,1%).

Kemudian untuk mengetahui gambaran distribusi tingkat kepuasan pasien dengan kualitas komunikasi interpersonal perawat dalam asuhan keperawatan RSUD Sibuhuan Kab. Padang Lawas dapat dilihat dalam bentuk tabel distribusi frekuensi berikut.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Kualitas Komunikasi Interpersonal Perawat Dalam Promosi Kesehatan Asuhan Keperawatan RSUD Sibuhuan Kab. Padang Lawas

Variabel	F	%
Kepuasan Pasien		
Puas	35	76,1
Kurang Puas	11	23,9
Komunikasi Interpersonal Perawat		
Baik	37	80,4
Kurang Baik	9	19,6
Total	46	100

Berdasarkan Tabel 2 di atas diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien mayoritas kategori baik sebanyak 35 orang (76,1%) dan mayoritas komunikasi interpersonal perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kategori baik sebanyak 37 orang (80,4%).

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dianalisis menggunakan uji *chi square* dengan derajat kepercayaan 95%, dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel 3 Hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan kualitas komunikasi interpersonal perawat dalam promosi kesehatan asuhan keperawatan Di RSUD Sibuhuan Kab. Padang Lawas

Variabel	Komunikasi Perawat				Total		*P*	*Sig*
	Baik		Kurang					
	f	%	f	%	f	%		
Tingkat Kepuasan Pasien								
Puas	35	76,1	0	0	35	76,1	0,000	*Sig*
Kurang Puas	2	4,3	9	19,6	11	23,9		

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan bahwa hasil analisis tingkat kepuasan pasien dengan kualitas komunikasi interpersonal perawat dalam asuhan keperawatan RSUD Sibuhuan Kab. Padang Lawas adalah dari 35 orang (76,1%) responden yang memiliki tingkat kepuasan kategori puas dengan komunikasi perawat kategori baik sebanyak 35 orang (76,1%). Kemudian dari 11 orang (23,9%) responden yang memiliki tingkat kepuasan kategori kurang puas dengan komunikasi perawat kategori baik sebanyak 2 orang (4,3%) dan komunikasi perawat kategori kurang baik sebanyak 9 orang (19,6%). Hasil uji statistik diperoleh nilai p<0,000 artinya bahwa ada hubungan kepuasan pasien dengan kualitas komunikasi interpersonal perawat dalam promosi kesehatan asuhan keperawatan RSUD Sibuhuan Kab. Padang Lawas.

JINTAN: JurnalIlmuKeperawatan
ISSN 2774-468X (Media Online)
Vol 6, No 2, Juli 2026
Hal 307-312
DOI: https://doi.org/10.51771/jintan.v5i1

Kesimpulan

Umur mayoritas 20 – 30 tahun. Jenis kelamin mayoritas laki – laki, pendidikan mayoritas SMA dan pekerjaan mayoritas wiraswasta. Tingkat kepuasan pasien mayoritas kategori baik dan mayoritas komunikasi interpersonal perawat dalam memberikan promosi kesehatan asuhan keperawatan kategori baik. Ada hubungan kepuasan pasien dengan kualitas komunikasi interpersonal perawat dalam promosi kesehatan asuhan keperawatan RSUD Sibuhuan Kab. Padang Lawas.

Referensi

Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., & Munthe, S. A. (2021). *Metodologi penelitian kesehatan*. Yayasan Kita Menulis.

Arikunto, S. (2012). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Edisi revisi). Jakarta: Rineka Cipta.

Ayu, N., Pitasari, A., & Perdhana, M. S. (2018). Kepuasan kerja karyawan: Studi literatur. *Diponegoro Journal of Management, 7*(4), 1–11.

Damanik, D. W. (2019). Hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja perawat di RS Tentara TK IV 010701 Pematangsiantar. *Jurnal Keperawatan Priority, 2*(1), 64–73.

DeVito, J. A. (1997). *Interpersonal communication*. New York, NY: Longman Inc.

Effendy, O. U. (2008). *Dinamika komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Fitriani, N. (2017). *Hubungan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan* (Skripsi tidak dipublikasikan). Universitas Hasanuddin, Makassar.

Fortuna, Y. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pusat pendidikan komputer akuntansi Inter Nusa Dua di Jakarta. *Jurnal Ekonomi, 18*(3), 366–375.

Hasibuan, M. M., Fitriani, A. D., & Theo, D. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra Rumah Sakit Umum Dr. Ferdinand Lumban Tobing Kota Sibolga Tahun 2019. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI), 4*(2), 144–154.

Husnah, A. R. (2006). *Analisa hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien* (Karya ilmiah tidak dipublikasikan).

Iskandar. (t.t.). *Hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu*.

Lestari, W. P., dkk. (2008). *Analisa faktor penentu tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul*.

Mandala, D. A. (2002). *Analisa hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien* (Skripsi tidak dipublikasikan). Universitas Airlangga, Surabaya.

JINTAN: JurnalIlmuKeperawatan
ISSN 2774-468X (Media Online)
Vol 6, No 2, Juli 2026
Hal 307-312
DOI: https://doi.org/10.51771/jintan.v5i1

Mundakir. (2006). *Komunikasi keperawatan: Aplikasi dalam pelayanan* (Edisi pertama). Yogyakarta: Graha Ilmu.

Natsir, L. A., Samdin, Nurwati, & Adam, L. B. (2015). Role of employee career as mediation relationship between competency and performance employee. *International Journal of Science and Research*.

Notoatmodjo, S. (2010). *Pendidikan dan perilaku kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Notoatmodjo, S. (2018). *Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nursalam. (2012). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Medika.

Nursalam. (2017). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan: Pedoman skripsi, tesis, dan instrumen penelitian*. Jakarta: Salemba Medika.

Nursalam. (2018). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan: Pedoman skripsi, tesis, dan instrumen penelitian keperawatan* (Edisi 2). Jakarta: Salemba Medika.