

KOMUNIKASI TERAPEUTIK DAN KEPUASAN PASIEN DIABETES MELITUS TIPE 2 DI RAWAT INAP RS CIKARANG

Doni Ramadhan¹

Email: dnrmdhn01@gmail.com (*Corresponding author*)

¹Program Studi S1 Keperawatan, Universitas Medika Suherman

Muhammad Reynaldi Syachrul Mubarok²

²Program Studi S1 Keperawatan, Universitas Medika Suherman

Cicilia Nony Ayuningsih Bratajaya³

³Program Studi S1 Keperawatan, Universitas Medika Suherman

ABSTRAK

Diabetes Mellitus Tipe 2 (DMT2) merupakan penyakit kronis dengan prevalensi yang terus meningkat, termasuk di Indonesia. Komunikasi terapeutik perawat memiliki peran krusial dalam meningkatkan kepuasan pasien, namun penelitian mengenai hubungan keduanya masih terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien DMT2 di Ruang Rawat Interna RS Sentra Medika Cikarang. Menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, penelitian ini melibatkan 60 pasien yang dipilih melalui teknik total sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan uji chi-square. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien ($p = 0,029$), dengan Prevalence Ratio (PR) 2,045 (*Confidence Interval* (CI) 1,143–3,660) serta *Correlation Coefficient* (CC) 0,301, yang mengindikasikan hubungan rendah. Kesimpulannya, komunikasi terapeutik yang efektif berkontribusi secara positif terhadap peningkatan kepuasan pasien DMT2. Oleh karena itu, perawat perlu mengembangkan keterampilan komunikasi terapeutik, sementara rumah sakit disarankan untuk mengadakan pelatihan rutin guna meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan secara menyeluruh.

Kata kunci: Komunikasi terapeutik, diabetes melitus, kepuasan pasien.

PENDAHULUAN

Mengidap penyakit diabetes melitus ibarat mengidap penyakit seumur hidup yang tidak ada cara untuk menyembuhkannya (Bratajaya, 2023). Orang dengan diabetes melitus, penyakit metabolik yang ditandai dengan tingginya kadar gula darah, disarankan untuk memasukkan latihan fisik teratur ke dalam program pengobatan mereka (Pratama et al., 2024). Akibatnya banyak penderita diabetes tidak terdiagnosis. Demikian pula, pradiabetes sebagian besar tidak diketahui (Bratajaya, 2023).

Diabetes Melitus Tipe 2 (DMT2) merupakan penyakit kronis yang terus meningkat di Indonesia, dengan prevalensi yang cukup tinggi termasuk di Kabupaten Bekasi. Menurut *World Health Organization* (2024) DMT2 mencakup lebih dari 90% kasus diabetes secara global, dengan peningkatan lebih dari 95% dalam beberapa tahun terakhir. Di Kabupaten Bekasi, penelitian di wilayah Puskesmas Cikarang melaporkan prevalensi DMT2 sebesar 2,04% per 100 penduduk pada tahun 2022. Sayangnya, hanya 9,32% dari total penderita yang mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai standar. Menurut data Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi menunjukkan, baik individu maupun sektor kesehatan sangat menderita akibat meningkatnya angka kejadian penyakit diabetes dan segala akibatnya (Laswari et al., 2024). Melalui advokasi, dukungan sosial, dan pemberdayaan masyarakat, perawat memainkan peran penting dalam efektivitas kegiatan pendidikan yang bertujuan mengendalikan penyakit DM (Bratajaya, 2023). Tingginya angka kasus ini menuntut

peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, terutama dalam aspek komunikasi terapeutik antara tenaga kesehatan dan pasien.

Meningkatkan kebahagiaan pasien dan kepatuhan terhadap rencana perawatan merupakan fungsi utama komunikasi terapeutik. Penelitian menurut Stuart komunikasi terapeutik yaitu bentuk komunikasi yang dirancang secara khusus untuk mendukung proses penyembuhan pasien (Mongi, 2020). Menurut Basuki Duwi, Komunikasi terapeutik ialah proses penyampaian informasi yang dilaksanakan perawat secara sadar bertujuan mendukung percepatan penyembuhan pasien (Marni & Romersi, 2021) dan menurut Sembiring dan Munthe (2019) komunikasi terapeutik bermaksud buat meningkatkan kepribadian pasien ke arah yang lebih positif.

Komunikasi yang efektif, seperti mendengarkan dengan empati dan memberikan informasi yang jelas, dapat meningkatkan kepercayaan pasien serta mendukung pemulihan mereka. Namun beberapa studi menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik di fasilitas kesehatan di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala (Dora et al., 2019). Menemukan bahwa 66,7% komunikasi terapeutik di ruang rawat inap non-bedah RSUD Padang Pariaman dinilai tidak efektif, yang menyebabkan ketidakpuasan pasien sehingga 56,7%. Faktor – faktor seperti beban kerja perawat yang tinggi, kurangnya pelatihan komunikasi, serta minimnya waktu interaksi dengan pasien menjadi tantangan utama dalam meningkatkan

kualitas komunikasi terapeutik di rumah sakit.

Penelitian sebelumnya oleh (Ramadia et al., 2022) menemukan bahwa 55,4% komunikasi terapeutik di ruang rawat inap berada dalam kategorik baik, dengan tingkat kepuasan pasien sebesar 47,7%. Namun, penelitian ini belum secara spesifik menargetkan DMT2, yang memiliki kebutuhan komunikasi lebih kompleks mengingat sifat kronis penyakitnya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengalisis hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dan tingkat kepuasan pasien DMT2 di Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang. Diyakini bahwa penyedia layanan kesehatan akan dapat menggunakan temuan penelitian ini untuk meningkatkan komunikasi terapeutik, yang akan mengarah pada layanan yang lebih holistik dan memuaskan bagi pasien dalam hal kesehatan fisik dan mental mereka.

METODE PENELITIAN

Untuk menghasilkan penelitian dalam bidang keperawatan yang terbaik, maka diperlukan cara atau pendekatan agar penelitian tersebut dapat dilakukan dengan sistematis dan ilmiah melalui sebuah metodologi penelitian (Kadang et al., n.d.). Penelitian ini mengadopsi metode analitik kuantitatif dengan pendekatan potong lintang (*cross sectional*) yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pasien Diabetes Melitus Tipe 2 (DMT2) dengan keterampilan komunikasi terapeutik yang ditunjukkan oleh perawat.

Enam puluh individu, dengan rata-rata kunjungan dalam tiga bulan terakhir, merupakan populasi penelitian ini. Enam puluh pasien dipilih menggunakan teknik total sampling, dan semuanya adalah pasien DMT2 yang menjalani perawatan di Unit Perawatan Internal Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang. Usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan responden merupakan beberapa karakteristik penelitian ini. Penelitian ini dilaksanakan pada Januari hingga Februari 2025, bertempat di Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner tertutup, yang terdiri dari dua bagian utama: kuesioner komunikasi terapeutik memiliki 18 pertanyaan dengan *skala likert* dan kuesioner kepuasan memiliki 15 pertanyaan dengan *skala likert*. Instrumen ini telah diuji validitas dan reliabilitas untuk menentukan nilai dengan menggunakan uji Pearson Product Moment untuk validitas dan uji Cronbach's Alpha untuk reliabilitas, guna memastikan konsistensi dan ketepatan alat ukur (Nursalam, 2020). Distribusi frekuensi ditentukan melalui analisis data univariat, dan uji chi-kuadrat digunakan untuk analisis data bivariat. Untuk mengevaluasi data, digunakan uji chi-kuadrat, yang memperhitungkan nilai-p, untuk mengetahui apakah variabel independen dan dependen saling terkait (Setianingsih, 2022). Penelitian ini sudah memperoleh persetujuan dalam etik penelitian yang dikeluarkan oleh Universitas Muhammadiyah Purwokerto dengan Nomor Registrasi: KEPK/UMP/200/I/2025.

HASIL

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 02 - 30 Januari 2025 dengan responden pasien DMT2 sebanyak 60 responden di Ruang Rawat Interna Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang Jl. Raya Industri Pasir Gombang, Cikarang Bekasi. Berdasarkan kriteria yang sudah ditentukan oleh Peneliti maka di dapatkan sebanyak 60 Responden.

Analisa Univariat

A. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	28	46,7%
Perempuan	32	53,3%
Total	60	100%
Usia		
29-42th	3	5,0%
43-56th	30	50,0%
57-69th	27	45,0%
Total	60	100%
Pendidikan		
SD	18	30,0%
SMP	10	16,7%
SMA	21	35,0%
S1	11	18,3%
Total	60	100%
Pekerjaan		
IRT	29	48,3%
Wiraswasta	11	18,3%
Pegawai	14	23,3%
Swasta	6	10,0%
PNS	60	100%
Total		

Bersumber dari tabel 3. memperlihatkan jika dari 60 responden terdapat kepuasan pasien dalam kategori puas sejumlah 34

Sumber: Data Primer 2025

Pada tabel 1 mayoritas dari 60 responden adalah perempuan, dengan 32 (53,3%) merupakan jumlah keseluruhan responden, sebagian besar berusia 43-56th dengan jumlah 30 responden (50,0%), pendidikan terbanyak adalah berpendidikan SMA sebanyak 21 responden (35,0%), sebagian besar status pekerjaan sebagai IRT sebanyak 29 responden (48,3%).

Tabel 2. Distribusi Komunikasi Terapeutik

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	Presentase
Optimal	36	60,0%
Kurang Optimal	24	40,0%
Total	60	100%

Bersumber pada tabel 2. memperlihatkan jika dari 60 responden didapatkan komunikasi terapeutik perawat dalam kategori optimal sejumlah 36 responden (60.0%), serta komunikasi terapeutik dalam kategori kurang optimal sejumlah 24 responden (40.0%).

Tabel 3. Distribusi Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase
Puas	34	43,3%
Tidak Puas	26	56,7%
Total	60	100%

responden (43,3%), serta kepuasan pasien dalam kategori tidak puas sejumlah 26 responden (56.7%).

Analisa Bivariat

B. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Interna RS Sentra Medika Cikarang.

Tabel 4. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Interna RS Sentra Medika Cikarang.

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien				Total		P	PR (CI 1,143- 3,660)	CC
	Tidak Puas		Puas		N	%			
	N	%	N	%					
Kurang Optimal	15	57.7	9	37.5	24	95.2	0.029	2.045	0.301
Optimal	11	30.6	25	69.4	36	100			
Total					60	100			

Berdasarkan tabel 4. yang memuat data dari 60 responden, 25 responden yang memiliki komunikasi terapeutik dalam kategori optimal melaporkan merasa puas, dengan tingkat kepuasan sebesar 69,4%, sedangkan 11 responden (30,6%) melaporkan tidak puas. Selanjutnya, 9 responden (37,5%) menyatakan puas dengan komunikasi terapeutik dalam kategori kurang optimal, sedangkan 15 responden (50,7%) menyatakan tidak puas dengan kategori yang sama.

Nilai p sebesar 0,029 (<0,05) yang diperoleh dari uji statistik menggunakan koreksi kontinuitas menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik mempunyai hubungan yang signifikan dengan tingkat

kepuasan pasien DMT2. Sehingga pasien DMT2 dengan komunikasi terapeutik yang kurang optimal akan meningkatkan resiko kepuasan pasien yang tidak puas sebanyak 2.045 kali lebih besar dibandingkan pasien dengan komunikasi terapeutik yang optimal (PR 2.045, CI 1.143-3.660) selain itu diperoleh nilai contingency coefficient sebesar 0.301, hasilnya menunjukkan bahwa faktor komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien berkorelasi lemah, dan bahwa arah korelasi menunjukkan fakta bahwa pasien DMT2 melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dalam kaitannya dengan kualitas komunikasi terapeutik mereka.

PEMBAHASAN

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 60 responden, 25 merasa puas dengan komunikasi terapeutik untuk kategori terapeutik (69,4% dari total), sementara 11 merasa tidak puas (30,6% dari total) dengan jenis komunikasi yang sama. Selanjutnya, terdapat 9 responden (37,5%)

mengatakan puas terhadap komunikasi terapeutik perawat dalam kategori nonterapeutik, serta 15 responden (50,7%) yang menyatakan tidak puas terhadap komunikasi terapeutik.

Nilai p yang ditentukan dengan uji Chi-square yaitu (0,029) < nilai (0,05). Dengan Odds Ratio (OR) =

3,788, bisa dikatakan jika komunikasi terapeutik perawat memiliki hubungan signifikan pada tingkat kepuasan pasien rawat inap. Artinya, komunikasi terapeutik dalam kategori terapeutik mempunyai peluang tiga kali lipat lebih tinggi untuk mencapai tingkat kepuasan pasien dibandingkan komunikasi terapeutik dalam kategori nonterapeutik. H_0 ditolak serta H_a diterima.

Hasil penelitian ini serupa penelitian (Ana et al., 2019) hasil penelitian memperlihatkan jika komunikasi terapeutik perawat di Ruang VVIP RSI Siti Hajar Sidoarjo secara rata-rata berada pada kategori baik yaitu sebesar 60% yang menyebabkan 43% pasien merasa senang. Hasil analisis korelasi Uji Chi Square diperoleh nilai p value = $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan adanya hubungan antara tingkat kepuasan pasien di Ruang VVIP RSI Siti Hajar Sidoarjo dengan komunikasi terapeutik perawat. Berdasarkan hasil penelitian, perawat sebaiknya terus meningkatkan keterampilan dan sikap komunikasinya kepada pasien. Hal ini dikarenakan kebahagiaan pasien berkorelasi langsung dengan komunikasi dan serupa juga dengan penelitian (Ramadani et al., 2019) tentang hubungan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Cempaka I RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh dengan penerapan komunikasi terapeutik antar perawat. Hasil penelitian memperlihatkan jika sejumlah 29 responden (57,2%) merasa puas terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan perawat, sedangkan sebanyak 26 responden (47,3%) merasa tidak puas. Perihal ini memperlihatkan jika pasien merasa puas karena mutu pelayanan yang

diberikan perawat sudah sesuai dengan harapannya.

Hasil penelitian ini serupa penelitian memperlihatkan jika 95,2% pasien merasa puas dan komunikasi terapeutik efektif dalam 90,5% kasus. Komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien berkorelasi secara signifikan, menurut hasil analisis data menggunakan uji korelasi peringkat Spearman, yang menghasilkan nilai- p sebesar 0,002 ($p < 0,05$). Menurut temuan penelitian, tingkat kepuasan pasien berkorelasi dengan komunikasi terapeutik perawat. Pasien kemungkinan besar akan senang dengan perawatan yang mereka terima apabila perawat membangun hubungan saling percaya dengan mereka dan memberi informasi akurat.

Menurut pendapat peneliti, komunikasi terapeutik perawat memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan pasien di ruang rawat interna di RS Sentra Medika Cikarang. Perawat memberikan perawatan yang lebih baik kepada klien mereka ketika mereka mampu berkomunikasi secara efektif, karena hal ini merupakan komponen kunci dalam kepuasan pasien. Kepuasan profesional terhadap asuhan keperawatan dan pengembangan empati serta kasih sayang dalam diri perawat dapat ditingkatkan melalui terjalinnya hubungan yang dapat dipercaya dengan klien melalui komunikasi yang efektif.

KESIMPULAN

Bersumber dari hasil penelitian sudah dilaksanakan di Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang berjudul "Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien

DMT2 di Ruang Rawat Interna Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang” serta pembahasan yang sudah dijelaskan sebelumnya, sehingga bisa disimpulkan komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat interna rumah sakit sentra medika cikarang sebagian dalam kategorik baik. Pasien rawat inap di RS Sentra Medika Cikarang secara umum merasa puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat. Terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat interna RS Sentra Medika Cikarang.

SARAN

Hasil penelitian ini memberikan sejumlah rekomendasi dan kontribusi penting yang berlandaskan pada temuan bahwa komunikasi adalah komponen utama kepuasan pasien. Bagi Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang, meningkat urgensi tersebut, diharapkan rumah sakit dapat mempertahankan dan meningkatkan mutu layanan keperawatan, khususnya dalam aspek keterampilan dan komunikasi perawat, serta menyediakan akses ke sumber daya pelatihan komunikasi bagi perawat baru. Sementara itu, bagi Institusi Keperawatan, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi signifikan sebagai sumber pengetahuan dan informasi berharga bagi mahasiswa, terutama terkait dengan komunikasi terapeutik perawat dan dampaknya pada kepuasan pasien. Terakhir bagi Peneliti selanjutnya, temuan ini berfungsi sebagai data dasar yang solid untuk menguji hipotesis lebih lanjut mengenai hubungan

komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien, sekaligus membuka peluang untuk menyelidiki variable atau faktor tambahan, sehingga penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut di masa mendatang.

REFERENSI

- Ana, Dwi, K., Febianto, K., & Damarsari, N. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Dan Kebidanan*, 11(2). <https://e-journal.lppmdianhusada.ac.id/index.php/jkk/article/view/104>
- Bratajaya, C. N. A. (2023a). Pemberdayaan Remaja Srikandi (Masyarakat Peduli Untuk Lawan Diabetes Mellitus) Dengan Kampanye Kesehatan Berbasis Web. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Kesehatan Stikes Pemkab Jombang*, 9(2). <https://journal.stikespemkabjombang.ac.id/index.php/jpm/article/view/1372/1009>
- Bratajaya, C. N. A. (2023b). Peran Calon Tenaga Kesehatan sebagai Kader Kesehatan Remaja Srikandi (Masyarakat Peduli Akan Diabetes Mellitus). *AJAD Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(3). <https://journal.msti-indonesia.com/index.php/ajad/article/view/198/113>
- Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 10(2). <http://ejurnal.stikesprimanusantara.ac.id/>

- Kadang, Y., Sucipto, A., Hermanto, Nasution, D. E., Susanti, F., Hamdani, Irnawan, S. M., Tafwidhah, Y., Setiawan, D. I., Syah, Y. A., Hidayat, E., Angraini, F. T., & Ashra, F. (n.d.). *Metodologi Penelitian* (A. Kusnan & L. Rangki, Eds.). CV. Eureka Media Aksara.
- Laswari, Y., Asiani, G., Murni, N. S., & Suryanti, D. (2024). Analisis Pemanfaatan Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) Pada Pasien Diabetes Melitus. *Health Care : Jurnal Kesehatan, 13*(2), 237–246. <https://jurnal.payungnegeri.ac.id/index.php/healthcare/article/download/483/261/>
- Marni, & Romersi, R. D. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa. *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar*.
- Mongi, T. O. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis, 15*(3).
- Nursalam, N. (2020). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan; Pendekatan Praktis. *Salemba Medika*.
- Pratama, A. J., Ga Putra, M., Yulitasari, B. I., & Fatimah, F. S. (2024). Hubungan Motivasi Dengan Efikasi Diri Dalam Melakukan Latihan Fisik Pada Pasien Diabetes Melitus Tipe II. *Health Care : Jurnal Kesehatan, 13*(1), 16–27.
- Ramadani, A., Ningsih, R., & Susanti, E. (2019). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Menara Medika, 2*. <https://www.jurnal.umsb.ac.id/index.php/menaramedika/article/view/2067/1682>
- Ramadia, A., Rahmaniza, & Maulidi, A. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap. *JKJ: Persatuan Perawat Nasional Indonesia, 10*, 393–402.
- Sembiring, I. M., & Munthe, N. B. G. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF), 1*(2), 54–61. <https://doi.org/10.35451/jkf.v1i2.170>
- Setianingsih, T. (2022). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Karyawan Dalam Menghadapi Akreditasi Di RS X Tahun 2022*.
- World Health Organization. (2024, November 14). *Diabetes*. World Health Organization. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/diabetes#:~:text=Diabetes%20factsheet%20from%20WHO%20providing%20key%20facts%20and,consequences%2C%20economic%20impact%2C%20diagnosis%20and%20treatment%2C%20WHO%20response.>