



Hubungan Komunikasi Perawat dengan Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan

Syaiful Bachri¹, Djunaedi²

¹ Program Studi Keperawatan, STIKes Gunung Sari Makassar

² Program Studi Gizi, STIKes Salewangan Maros

Correspondent Author: **Syaiful Bachri**, e-mail: syaifulbrg62@gmail.com

ABSTRACT

Effective communication between nurses and patients is a crucial factor in improving the quality of nursing care. Good communication can help build a therapeutic relationship, increase patient trust, and influence patient perceptions of the care provided. This study aimed to determine the relationship between nurse communication and patient perceptions of nursing care. The study used an analytical design with a cross-sectional approach. The study sample consisted of 80 inpatients selected using a purposive sampling technique. Data were collected using a questionnaire on nurse communication and patient perceptions of nursing care. Data analysis used a chi-square test. The results showed that patients who rated nurse communication as good tended to have positive perceptions of nursing care (75%). The statistical test showed a p-value of 0.012 ($p < 0.05$). It was concluded that there is a significant relationship between nurse communication and patient perceptions of nursing care.

Keywords: *Nurse Communication, Patient Perception, Nursing Care, Service Quality*

ABSTRAK

Komunikasi yang efektif antara perawat dan pasien merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Komunikasi yang baik dapat membantu membangun hubungan terapeutik, meningkatkan kepercayaan pasien, serta memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi perawat dengan persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan. Penelitian menggunakan desain analitik dengan pendekatan cross-sectional. Sampel penelitian sebanyak 80 pasien rawat inap yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner komunikasi perawat dan persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan. Analisis data menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang menilai komunikasi perawat baik cenderung memiliki



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

persepsi positif terhadap pelayanan keperawatan sebesar 75%. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,012$ ($p < 0,05$). Disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara komunikasi perawat dengan persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Kata Kunci: Komunikasi Perawat, Persepsi Pasien, Pelayanan Keperawatan, Kualitas Pelayanan

I. PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan merupakan bagian penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan pasien secara holistik. Salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan keperawatan adalah komunikasi yang efektif antara perawat dan pasien.

Komunikasi dalam praktik keperawatan tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai media untuk membangun hubungan terapeutik antara perawat dan pasien. Melalui komunikasi yang baik, perawat dapat memahami kebutuhan pasien, memberikan dukungan emosional, serta meningkatkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Persepsi yang positif dapat meningkatkan kepuasan pasien serta memperkuat hubungan antara pasien dan tenaga kesehatan.

Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menyebabkan kesalahpahaman, menurunkan kepercayaan pasien, serta memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara komunikasi perawat dengan persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan.

II. METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain analitik dengan pendekatan *cross-sectional*.

B. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap di rumah sakit X.

Jumlah sampel penelitian sebanyak 80 pasien yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

C. Kriteria Inklusi

1. Pasien yang menjalani perawatan minimal 2 hari
2. Pasien dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi
3. Bersedia menjadi responden

D. Variabel Penelitian

Variabel independen:

1. komunikasi perawat

Variabel dependen:

1. persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan

E. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang menilai:

1. kualitas komunikasi perawat
2. persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan

F. Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan:

1. analisis deskriptif
2. uji *chi-square* dengan tingkat signifikansi 0,05.
- 3.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 80 pasien rawat inap sebagai responden. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, dan lama perawatan.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	36	45
Perempuan	44	55
Usia		
18–35 tahun	28	35
36–55 tahun	34	42,5
>55 tahun	18	22,5
Lama Perawatan		
2–4 hari	46	57,5
>4 hari	34	42,5



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Sebagian besar responden adalah perempuan dan berada pada kelompok usia dewasa. Lama perawatan yang cukup memungkinkan pasien memiliki pengalaman yang lebih banyak dalam berinteraksi dengan perawat selama proses perawatan.

2. Penilaian Pasien terhadap Komunikasi Perawat

Komunikasi perawat dinilai berdasarkan beberapa aspek seperti kemampuan perawat dalam memberikan informasi, sikap empati, kemampuan mendengarkan pasien, serta kejelasan dalam menyampaikan tindakan keperawatan.

Tabel 2. Distribusi Penilaian Komunikasi Perawat

Komunikasi Perawat	n	%
Baik	48	60
Cukup	20	25
Kurang	12	15

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai komunikasi perawat dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa perawat mampu menjalin komunikasi yang cukup efektif dengan pasien selama proses pelayanan keperawatan.

3. Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan

Persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan dinilai berdasarkan pengalaman pasien selama menerima perawatan, termasuk sikap perawat, kecepatan pelayanan, serta perhatian yang diberikan kepada pasien.

Tabel 3. Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan

Persepsi Pasien	n	%
Positif	52	65
Negatif	28	35

Mayoritas pasien memiliki persepsi positif terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan selama masa perawatan.



4. Hubungan Komunikasi Perawat dengan Persepsi Pasien

Tabel 4. Analisis Hubungan

Komunikasi Perawat	Persepsi Positif	Persepsi Negatif	Total
Baik	36	12	48
Cukup	10	10	20
Kurang	6	6	12
Total	52	28	80

Hasil analisis menggunakan uji *chi-square* menunjukkan nilai: $p = 0,012..$ Karena nilai $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi perawat dengan persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan.

B. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi perawat memiliki hubungan yang signifikan dengan persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan. Pasien yang menilai komunikasi perawat dalam kategori baik cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap pelayanan yang diberikan.

Komunikasi yang efektif memungkinkan perawat memberikan informasi yang jelas mengenai kondisi pasien, prosedur perawatan, serta tindakan yang akan dilakukan. Informasi yang disampaikan dengan baik dapat meningkatkan pemahaman pasien serta mengurangi kecemasan selama menjalani perawatan.

Komunikasi yang baik juga mencerminkan sikap empati dan kepedulian perawat terhadap pasien. Sikap empati ini dapat meningkatkan rasa percaya pasien terhadap tenaga kesehatan serta menciptakan hubungan terapeutik yang lebih baik.

Hubungan terapeutik antara perawat dan pasien merupakan salah satu komponen penting dalam pelayanan keperawatan yang berorientasi pada pasien. Melalui komunikasi yang efektif, perawat dapat memahami kebutuhan pasien secara lebih baik sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih sesuai dengan kondisi pasien.

Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa pasien yang menilai komunikasi perawat kurang baik cenderung memiliki persepsi negatif terhadap pelayanan keperawatan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal antara perawat dan pasien memiliki peran penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Dalam praktik keperawatan modern, komunikasi terapeutik merupakan salah satu kompetensi penting yang harus dimiliki oleh perawat. Komunikasi terapeutik tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga mencakup kemampuan mendengarkan



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

secara aktif, memberikan dukungan emosional, serta membangun hubungan yang saling percaya dengan pasien.

Peningkatan keterampilan komunikasi perawat merupakan langkah penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan serta kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Terdapat hubungan signifikan antara komunikasi perawat dengan persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

B. Saran

1. Perawat perlu meningkatkan keterampilan komunikasi terapeutik dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
2. Rumah sakit perlu memberikan pelatihan komunikasi bagi tenaga keperawatan.
3. Penelitian selanjutnya dapat mengkaji faktor lain yang memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Arnold EC, Boggs KU. *Interpersonal relationships in nursing*. St Louis: Elsevier; 2016.
2. Bachri, S., Latifah, L., Sahabuddin, S., Pannyiwi, R., & Djunaedi, D. (2026). Penerapan Sistem Manajemen Kesehatan Dan Keselamatan Kerja (K3) Di Fasilitas Kesehatan. *Sahabat Sosial: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 625–633. <https://doi.org/10.59585/sosisabdimas.v4i2.1032>
3. Berman A, Snyder SJ. *Fundamentals of nursing*. 10th ed. Boston: Pearson; 2017.
4. Cox K. Communication in nursing practice. *Nurs Times*. 2014.
5. Finke EH. Communication in healthcare settings. *J Nurs Care*. 2012.
6. Kourkouta L, Papathanasiou IV. Communication in nursing practice. *Mater Sociomed*. 2014.
7. McCabe C. Nurse–patient communication review. *J Clin Nurs*. 2015.



8. Maran, A. A., Alim, A., Marpaung, M. P., Nurhaedah, N., Pannyiwi, R., & Rahmat, R. A. (2023). Edukasi Tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Dalam Menjaga Kesehatan Lingkungan Kelurahan Manisa. *Sahabat Sosial: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(4), 241–249. <https://doi.org/10.59585/sosisabdimas.v1i4.176>
9. Pannyiwi, R., & Ali, A. (2025). Analisis Program Pencegahan dan Faktor Risiko Penyalahgunaan Narkoba pada Remaja: Studi Mixed Method di Kabupaten Sidenreng Rappang. *JIMAD : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 153–162. <https://doi.org/10.59585/jimad.v2i2.859>
10. Rahmat Pannyiwi M. Khalid Fredy Saputra, Nofita Dewi Kok, Supriadin, Arnianti, Iskandar Zulkarnaen, Rosida, (2025). Keperawatan Medikal Bedah: Pendekatan Sistem Tubuh dan Praktik Klinis. Penerbit AGDOSI - ISBN: 978-634-96389-4-4. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=hsoWlbgAAAAJ&pagesize=80&authuser=1&citation_for_view=hsoWlbgAAAAJ:NMxIIDl6LWMC
11. Smeltzer SC. *Medical surgical nursing*. Philadelphia: Lippincott; 2018.
12. Santi, S., Yufuai, A. R., Masding, M., Hanifah, A. N., Yunus, M., Nari, J., Astuti, F., Wahyuni, R., & Pannyiwi, R. (2023). The Role of Midwives in Motivating Mothers to Initiate Early Breastfeeding at Pertiwi Mother and Child Hospital in Makassar City. *International Journal of Health Sciences*, 1(3), 203–216. <https://doi.org/10.59585/ijhs.v1i3.88>
13. Supriatin, S.Kep.,Ners.,M.Kep,(2026). *Buku Ajar Etika dan Hukum Keperawatan: Teori, Prinsip dan Praktik*. Penerbit AGDOSI - ISBN : 978-634-96747-9-9. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=hsoWlbgAAAAJ&pagesize=80&authuser=1&citation_for_view=hsoWlbgAAAAJ:ldfaerwXgEUC
14. Stuart GW. *Principles and practice of psychiatric nursing*. St Louis: Elsevier; 2016.
15. Townsend MC. *Psychiatric mental health nursing*. Philadelphia: F.A. Davis; 2018.
16. Varcarolis EM. *Foundations of psychiatric mental health nursing*. St Louis: Elsevier; 2017.
17. Videbeck SL. *Psychiatric-mental health nursing*. Philadelphia: Lippincott; 2019.
18. WHO. *Quality of care in health services*. Geneva; 2018.
19. WHO. *Patient-centered care guidelines*. Geneva; 2020.
20. WHO. *Health service quality report*. Geneva; 2022.