



JURNAL KEPERAWATAN SISTHANA

Halaman Jurnal: <https://jurnal.stikeskesdam4dip.ac.id/index.php/SISTHANA>

Halaman UTAMA: <https://jurnal.stikeskesdam4dip.ac.id>



HUBUNGAN MANAJEMEN KOMUNIKASI PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG NIFAS RSU PKU MUHAMMADIYAH GUBUG

Melianisa Lutfiya^a, M. Purnomo^b, Umi Faridah^c

^aProgram Studi S1 Keperawatan, melianisa.lutfiya@gmail.com, Universitas Muhammadiyah Kudus

^bProgram Studi S1 Keperawatan, mhkespurnomo@gmail.com, Universitas Muhammadiyah Kudus

^cProgram Studi S1 Keperawatan, umifaridah@umkudus.ac.id, Universitas Muhammadiyah Kudus

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator of healthcare quality, particularly in postnatal services where nurse communication plays a central role. During the postpartum period, mothers require clear information, emotional support, and guidance regarding self-care and newborn care. Ineffective communication may lead to misunderstanding, increased anxiety, and decreased satisfaction with healthcare services. This study aimed to determine the relationship between nurse communication management and patient satisfaction in the postnatal ward of RSU PKU Muhammadiyah Gubug. A quantitative analytic study using a cross-sectional design was conducted from January to February 2026. The sample consisted of 67 postnatal patients selected through purposive sampling from a population of 80 patients. Nurse communication management was measured using a structured questionnaire covering clarity of information, empathy, responsiveness, and interpersonal interaction. Patient satisfaction was assessed using a Likert-scale questionnaire. Data analysis included univariate analysis and bivariate analysis using the Chi-Square test with a significance level of 0.05. The results showed that 83.6% of respondents perceived nurse communication as moderately effective, and 79.1% reported moderate satisfaction levels. Statistical analysis demonstrated a significant relationship between nurse communication management and patient satisfaction ($p = 0.001$). Effective therapeutic communication contributes to improved patient satisfaction, enhances patient trust, and supports the overall quality of postnatal nursing care.

Keywords: nurse communication, patient satisfaction, postnatal care

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, khususnya pada pelayanan nifas yang membutuhkan komunikasi efektif dan empatik dari perawat. Pada masa nifas, ibu memerlukan informasi yang jelas, dukungan emosional, serta bimbingan mengenai perawatan diri dan bayi baru lahir. Komunikasi yang kurang optimal dapat menyebabkan ketidakjelasan informasi, peningkatan kecemasan, serta menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara manajemen komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di ruang nifas RSU PKU Muhammadiyah Gubug. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif analitik dengan pendekatan cross sectional yang dilaksanakan pada Januari–Februari 2026. Sampel penelitian sebanyak 67 pasien nifas yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dari populasi 80 pasien. Manajemen komunikasi diukur menggunakan kuesioner terstruktur meliputi kejelasan informasi, empati, responsivitas, dan interaksi interpersonal. Kepuasan pasien diukur menggunakan kuesioner skala Likert. Analisis data meliputi analisis univariat untuk menggambarkan karakteristik responden dan analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat signifikansi 0,05. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar komunikasi perawat dinilai cukup efektif (83,6%) dan mayoritas pasien berada pada kategori cukup puas (79,1%). Hasil

Received Febuary 20, 2026; Revised Febuary 2, 2026; Accepted March 27, 2026

uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,001$ yang berarti terdapat hubungan signifikan antara manajemen komunikasi perawat dan kepuasan pasien. Komunikasi terapeutik yang efektif berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pasien serta mutu pelayanan keperawatan maternitas.

Kata kunci: manajemen komunikasi, kepuasan pasien, pelayanan nifas

1. PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan keperawatan, termasuk pelayanan keperawatan di ruang nifas. Pada masa nifas, perawat berperan langsung dalam pemantauan kondisi ibu, pemberian edukasi kesehatan, serta dukungan emosional pascapersalinan. Intensitas interaksi yang tinggi antara perawat dan ibu nifas menjadikan kualitas pelayanan keperawatan sebagai faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien nifas mencerminkan kesesuaian antara harapan ibu terhadap pelayanan dengan pengalaman nyata yang diterima selama perawatan di ruang nifas (1).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada pelayanan nifas masih menunjukkan variasi yang cukup besar dan belum sepenuhnya mencapai kondisi optimal. Sejumlah penelitian melaporkan bahwa masih terdapat proporsi pasien nifas yang merasa belum mendapatkan pelayanan komunikasi yang memadai dari perawat. Sebanyak 28% pasien nifas menyatakan bahwa penjelasan yang diberikan perawat dirasakan kurang jelas, khususnya terkait perawatan diri pascapersalinan (2). Selain itu, sekitar 33% pasien menilai bahwa perawat belum menunjukkan empati secara optimal selama interaksi keperawatan, yang berdampak pada rendahnya rasa nyaman dan kepercayaan pasien (3). Penelitian lain menunjukkan bahwa 30% pasien nifas di Kabupaten Grobogan menilai komunikasi perawat belum optimal, terutama dalam penyampaian informasi mengenai tanda bahaya masa nifas dan langkah-langkah perawatan mandiri di rumah. Konsistensi temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi perawat masih menjadi permasalahan yang berulang dan berkontribusi terhadap rendahnya kepuasan pasien nifas di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan.

Ketidakpuasan pasien pada masa nifas tidak hanya memengaruhi persepsi mutu pelayanan, tetapi juga berdampak pada hasil kesehatan ibu. Sebuah studi menunjukkan bahwa 60,9 % ibu melaporkan kepuasan terhadap perawatan pascapersalinan, yang berarti sekitar 39 % ibu masih merasa kurang puas, terutama pada aspek penyampaian informasi dan komunikasi klinis (4). Ketidakjelasan informasi dan komunikasi yang tidak efektif pada masa nifas dapat menghambat kemampuan ibu dalam mengenali tanda bahaya pascapersalinan, sehingga meningkatkan risiko keterlambatan pengambilan keputusan dan penanganan komplikasi, sebagaimana ditekankan dalam pedoman *World Health Organization* (2023) mengenai pentingnya pengalaman postnatal yang berkualitas.

Berbagai faktor diketahui memengaruhi tingkat kepuasan pasien, antara lain kompetensi perawat, ketersediaan fasilitas pelayanan, alur pelayanan, responsivitas tenaga kesehatan, serta kualitas komunikasi terapeutik. Namun demikian, hasil penelitian mutakhir menunjukkan bahwa komunikasi merupakan faktor yang paling dominan dalam membentuk kepuasan pasien. Sekitar 60% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas komunikasi tenaga kesehatan (5). Komunikasi perawat juga dilaporkan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pasien nifas dibandingkan faktor fisik maupun administratif pelayanan (Setyaningrum, 2023). Komunikasi yang efektif, empatik, dan menghargai martabat pasien telah ditetapkan sebagai inti dari konsep *Respectful Maternity Care* yang harus diintegrasikan dalam seluruh pelayanan perinatal (4).

Manajemen komunikasi perawat mencakup kemampuan menyampaikan informasi secara jelas, sistematis, dan mudah dipahami, menunjukkan empati dalam setiap interaksi, menggunakan bahasa yang sesuai dengan kondisi pasien, melakukan *active listening*, serta memberikan kesempatan yang cukup bagi pasien untuk mengajukan pertanyaan dan mengungkapkan kekhawatiran. Hubungan yang signifikan antara komunikasi empatik perawat dan kepuasan pasien nifas telah dilaporkan dengan nilai signifikansi yang kuat ($p < 0,01$; (2). Selain itu, 87% pasien nifas menyatakan puas ketika perawat memberikan penjelasan prosedur secara

inci, komunikatif, dan berkesinambungan (3). Kejelasan informasi dan komunikasi yang terstruktur juga dilaporkan sebagai prediktor terkuat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan maternitas (5). Dalam konteks kebijakan pelayanan kesehatan, peningkatan kepuasan pasien nifas merupakan bagian integral dari upaya peningkatan mutu pelayanan maternitas secara nasional. WHO menekankan bahwa pelayanan nifas yang berkualitas harus berorientasi pada kebutuhan pasien, menjamin komunikasi yang jelas, serta menghormati hak dan martabat ibu sebagai penerima layanan (4). Sejalan dengan hal tersebut, Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan menempatkan mutu pelayanan dan keselamatan ibu sebagai indikator kinerja utama fasilitas pelayanan kesehatan (6). Dengan demikian, kepuasan pasien tidak hanya menjadi indikator individual, tetapi juga mencerminkan keberhasilan institusi pelayanan kesehatan dalam memenuhi standar mutu dan akuntabilitas pelayanan. Meskipun standar pelayanan dan pedoman komunikasi telah ditetapkan, berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi komunikasi efektif di lapangan masih menghadapi tantangan. Keterbatasan waktu pelayanan, beban kerja perawat, serta perbedaan latar belakang pendidikan dan pemahaman pasien sering kali memengaruhi kualitas komunikasi yang terjadi. Kondisi ini menyebabkan informasi yang disampaikan belum sepenuhnya dipahami oleh pasien, meskipun secara prosedural pelayanan telah dilaksanakan sesuai standar (5). Akibatnya, kepuasan pasien nifas masih belum mencapai tingkat optimal, terutama pada aspek kejelasan informasi dan empati dalam interaksi keperawatan.

RSU PKU Muhammadiyah Gubug merupakan rumah sakit rujukan yang menyediakan pelayanan kebidanan, termasuk asuhan keperawatan masa nifas. Berdasarkan penelusuran dokumen internal rumah sakit dan publikasi ilmiah hingga tahun 2024, belum ditemukan penelitian yang secara khusus menganalisis hubungan antara manajemen komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di ruang nifas rumah sakit ini. Survei awal yang dilakukan pada Juli 2024 terhadap 10 pasien nifas menunjukkan bahwa 30% responden menyatakan informasi yang diberikan perawat kurang jelas, 25% masih merasa ragu untuk bertanya, serta beberapa pasien mengungkapkan kurangnya penyampaian informasi mengenai tanda bahaya masa nifas. Temuan awal ini mengindikasikan adanya celah dalam kualitas komunikasi perawat yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien nifas.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan penelitian yang secara sistematis dan terukur untuk menganalisis hubungan antara manajemen komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di ruang nifas RSU PKU Muhammadiyah Gubug. Penelitian ini menjadi penting karena tidak hanya memberikan gambaran empiris mengenai kondisi komunikasi perawat dan kepuasan pasien, tetapi juga dapat menjadi dasar dalam perumusan strategi peningkatan mutu pelayanan keperawatan nifas. Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat mendukung implementasi pelayanan maternitas yang berorientasi pada *patient-centered care*, sejalan dengan standar WHO dan kebijakan nasional (6).

Dengan mempertimbangkan besarnya pengaruh komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien nifas, keterbatasan penelitian lokal yang tersedia, serta hasil survei awal yang menunjukkan adanya celah kualitas komunikasi, maka penelitian mengenai Hubungan Manajemen Komunikasi Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Nifas RSU PKU Muhammadiyah Gubug Kabupaten Grobogan memiliki urgensi yang kuat. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan mutu pelayanan keperawatan, penguatan standar operasional prosedur komunikasi perawat, serta peningkatan keselamatan dan kesejahteraan ibu pada masa nifas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan manajemen komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di ruang nifas RSU PKU Muhammadiyah Gubug.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Komunikasi Perawat

Manajemen komunikasi perawat merupakan proses pengelolaan komunikasi profesional yang dilakukan secara sistematis melalui tahap perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi komunikasi terapeutik dalam interaksi dengan pasien. Komunikasi terapeutik menjadi bagian integral dalam praktik keperawatan karena berfungsi sebagai sarana membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien sehingga tujuan pelayanan kesehatan dapat tercapai secara optimal (7).

Dalam pelayanan kesehatan modern, komunikasi tidak hanya berperan sebagai penyampaian informasi medis, tetapi juga sebagai pendekatan interpersonal yang mampu memberikan dukungan emosional,

psikologis, dan sosial kepada pasien. Perawat sebagai tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan pesan kesehatan dipahami secara tepat oleh pasien.

Komponen utama komunikasi terapeutik meliputi kejelasan informasi, empati, kemampuan mendengarkan aktif (*active listening*), responsivitas, serta kemampuan membangun hubungan interpersonal yang positif. Kejelasan informasi sangat penting untuk mencegah kesalahpahaman mengenai kondisi kesehatan, tindakan medis, maupun proses perawatan. Sementara itu, empati memungkinkan perawat memahami kondisi emosional pasien sehingga komunikasi menjadi lebih humanis dan suportif.

Pada pelayanan nifas, komunikasi perawat memiliki kompleksitas yang lebih tinggi dibandingkan pelayanan umum. Ibu nifas mengalami perubahan fisiologis dan hormonal yang dapat memengaruhi kondisi psikologis seperti kecemasan, kelelahan, dan ketidakpercayaan diri dalam merawat bayi. Oleh karena itu, komunikasi terapeutik yang efektif dapat membantu meningkatkan rasa aman, kepercayaan diri, serta kesiapan ibu dalam menjalani peran barunya.

Manajemen komunikasi yang baik juga mencakup kemampuan responsivitas perawat terhadap kebutuhan pasien. Respons yang cepat dan tepat terhadap pertanyaan maupun keluhan pasien berpengaruh terhadap persepsi mutu pelayanan. Komunikasi yang terstruktur dan konsisten terbukti mampu meningkatkan kepatuhan pasien terhadap edukasi kesehatan serta mempercepat proses pemulihan pascapersalinan.

2.2 Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan. Kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (1). Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh hasil klinis, tetapi juga oleh pengalaman pasien selama menerima pelayanan.

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman menjelaskan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu *tangible* (bukti fisik pelayanan), *reliability* (keandalan pelayanan), *responsiveness* (daya tanggap tenaga kesehatan), *assurance* (jaminan profesionalitas), dan *empathy* (kepedulian terhadap pasien). Kelima dimensi tersebut saling berkaitan dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan kesehatan.

Pada pelayanan nifas, dimensi empati dan responsivitas memiliki peranan dominan karena ibu nifas membutuhkan dukungan emosional selain tindakan medis. Pasien yang merasa dihargai, didengarkan, serta mendapatkan perhatian personal dari perawat cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Kepuasan pasien juga berdampak luas terhadap sistem pelayanan kesehatan, antara lain meningkatkan loyalitas pasien, kepatuhan terhadap terapi, citra positif rumah sakit, serta keberlanjutan penggunaan layanan kesehatan. Oleh karena itu, evaluasi kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam program peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

2.3 Hubungan Manajemen Komunikasi Perawat dengan Kepuasan Pasien

Komunikasi terapeutik merupakan faktor kunci dalam menciptakan pengalaman pelayanan kesehatan yang positif. O'Hagan et al. (2021) menyatakan bahwa komunikasi efektif merupakan determinan utama kepuasan pasien karena komunikasi membentuk persepsi pasien terhadap profesionalitas tenaga kesehatan (5).

Komunikasi yang jelas membantu pasien memahami kondisi kesehatan dan prosedur perawatan, sedangkan komunikasi empatik meningkatkan rasa dihargai dan kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan. Ketika pasien merasa dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan, tingkat kepuasan pelayanan meningkat secara signifikan.

Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman informasi, kecemasan, bahkan ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan. Hambatan komunikasi seperti keterbatasan waktu, beban kerja tinggi, serta variasi kemampuan komunikasi perawat menjadi tantangan dalam praktik klinik sehari-hari.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi komunikasi terapeutik melalui pelatihan komunikasi interpersonal mampu meningkatkan kualitas interaksi perawat-pasien serta berdampak positif terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, manajemen komunikasi perawat perlu menjadi strategi utama dalam peningkatan mutu pelayanan keperawatan maternitas.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik observasional dengan desain *cross sectional* untuk menganalisis hubungan antara manajemen komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di ruang nifas RSUD Muhammadiyah Gubug. Penelitian dilaksanakan pada Januari-Februari 2026.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien nifas yang dirawat selama periode penelitian sebanyak 80 pasien. Sampel penelitian berjumlah 67 responden yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu sesuai tujuan penelitian. Penentuan kriteria inklusi dan eksklusi penting dilakukan agar sampel penelitian benar-benar mewakili populasi target serta menghasilkan data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Kriteria Inklusi

1. Pasien nifas yang dirawat di ruang nifas RSUD Muhammadiyah Gubug.
2. Pasien dalam kondisi sadar dan stabil secara klinis.
3. Pasien mampu berkomunikasi dengan baik.
4. Lama perawatan minimal 24 jam.
5. Bersedia menjadi responden dengan menandatangani *informed consent*.

Kriteria Eksklusi

1. Pasien nifas dengan komplikasi obstetri berat.
2. Pasien dengan gangguan komunikasi atau kondisi medis yang menghambat pengisian kuesioner.
3. Pasien yang menolak atau tidak menyelesaikan pengisian kuesioner.

Kriteria eksklusi digunakan untuk mengeluarkan subjek yang berpotensi memengaruhi validitas hasil penelitian meskipun telah memenuhi kriteria inklusi.

Ethical Clearance (Uji Etik Penelitian)

Penelitian ini telah melalui proses kaji etik pada Komite Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Kudus dengan nomor dokumen 00041/ER/2026/0108223319 dan sedang dalam proses revisi etik sebelum penerbitan *Ethical Clearance*.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner skala Likert yang terdiri dari:

1. 20 item manajemen komunikasi perawat
2. 20 item kepuasan pasien

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan sebelum penelitian.

Analisis data meliputi:

1. Analisis univariat
2. Analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square* dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

4.1.1 Analisis Univariat Karakteristik Responden

Analisis univariat dilakukan untuk menggambarkan karakteristik responden penelitian sebelum dilakukan analisis hubungan antarvariabel. Karakteristik responden meliputi usia, tingkat pendidikan, dan jenis persalinan.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	f (n=67)	%
Usia Ibu		
< 20 tahun	6	9,0
20–35 tahun	49	73,1
> 35 tahun	12	17,9
Pendidikan Terakhir		
SD	16	23,9
SMP	17	25,4
SMA/SMK	17	25,4
Perguruan Tinggi	17	25,4
Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga (IRT)	16	23,9
Swasta	17	25,4
Wiraswasta	17	25,4
PNS	17	25,4
Paritas		
Primipara	22	32,8
Multipara	23	34,3
Grandemultipara	22	32,8

Sumber : Hasil Olah Data Primer, 2026

Berdasarkan tabel 1, sebagian besar responden berada pada rentang usia 20–35 tahun (73,1%) yang merupakan usia reproduktif sehat. Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan menengah hingga tinggi serta distribusi pekerjaan dan paritas yang relatif merata.

4.2 Analisis Univariat Variabel Penelitian

Karakteristik	f (n=67)	%
Manajemen Komunikasi Perawat		
Cukup efektif	56	83,6
Efektif	11	16,4
Kepuasan Pasien		
Cukup puas	53	79,1
Puas	14	20,9

Sumber : Hasil Olah Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 2, sebagian besar responden menilai manajemen komunikasi perawat berada pada kategori cukup efektif (83,6%). Tingkat kepuasan pasien mayoritas berada pada kategori cukup puas (79,1%).

4.3 Analisis Bivariat

Tabel 3 Hubungan Manajemen Komunikasi Perawat dengan Kepuasan Pasien

Manajemen Komunikasi	Cukup Puas	Puas	Total	P value
Cukup Efektif	50	6	56	0,001
Efektif	3	8	11	
Total	53	14	67	

Sumber: Olah Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 3, sebagian besar responden yang menilai komunikasi perawat cukup efektif berada pada kategori cukup puas (89,3%), sedangkan pada kelompok komunikasi efektif mayoritas responden berada pada kategori puas (72,7%). Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$) yang berarti terdapat hubungan signifikan antara manajemen komunikasi perawat dan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara manajemen komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di ruang nifas RSUD Muhammadiyah Gubug Kabupaten Grobogan dengan nilai p -value 0,001 ($p < 0,05$). Secara deskriptif, sebagian besar responden menilai komunikasi perawat dalam kategori cukup efektif (83,6%) dan tingkat kepuasan pasien berada pada kategori cukup puas (79,1%). Pada analisis bivariat terlihat bahwa pada komunikasi cukup efektif mayoritas responden berada pada kategori cukup puas (89,3%), sedangkan pada komunikasi efektif sebagian besar responden berada pada kategori puas (72,7%). Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas komunikasi perawat berbanding lurus dengan meningkatnya kepuasan pasien nifas.

Hasil penelitian ini mendukung konsep manajemen komunikasi perawat yang menekankan kejelasan informasi, empati, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, serta kemampuan active listening. Komunikasi yang efektif membuat pasien merasa dipahami, dihargai, dan memperoleh informasi yang jelas mengenai kondisi serta perawatan yang harus dilakukan. Potter dan Perry (2022) menyatakan bahwa komunikasi terapeutik merupakan inti praktik keperawatan karena melalui komunikasi yang efektif perawat mampu membangun hubungan saling percaya (therapeutic relationship) yang berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien (7). Hockenberry dan Wilson (2021) juga menegaskan bahwa komunikasi empatik memiliki peran penting dalam pelayanan ibu dan anak karena kondisi psikologis pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi dengan tenaga kesehatan. (8)

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Prasetyo dan Lestari (2021) yang melaporkan adanya hubungan signifikan antara komunikasi empatik perawat dan kepuasan pasien nifas ($p < 0,01$). (2) Rahmawati dan Hidayah (2022) juga menemukan bahwa pasien nifas menunjukkan tingkat kepuasan lebih tinggi ketika perawat memberikan penjelasan prosedur secara rinci, komunikatif, dan berkesinambungan. Penelitian terbaru pada pelayanan maternitas menunjukkan bahwa kejelasan informasi serta komunikasi yang terstruktur menjadi prediktor utama kepuasan pasien. Konsistensi temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi perawat merupakan faktor kunci dalam membentuk pengalaman pelayanan kesehatan yang positif di berbagai setting pelayanan, termasuk ruang nifas.

Jika dikaitkan dengan hasil survei awal di RSUD Muhammadiyah Gubug, penelitian ini memperkuat indikasi bahwa masih terdapat kebutuhan peningkatan kualitas komunikasi interpersonal perawat. Meskipun pelayanan klinis telah berjalan sesuai standar, hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien masih berada pada kategori cukup puas, yang mengindikasikan adanya peluang peningkatan mutu pelayanan melalui optimalisasi komunikasi terapeutik.

Secara teoritis, komunikasi terapeutik meningkatkan kepuasan pasien melalui mekanisme peningkatan pemahaman pasien terhadap kondisi kesehatan, penurunan kecemasan, serta meningkatnya partisipasi pasien dalam proses perawatan. Interaksi komunikasi yang efektif memungkinkan pasien terlibat aktif dalam pengambilan keputusan kesehatan sehingga memperkuat pendekatan patient-centered care. World Health

Organization (2023) menegaskan bahwa pengalaman pelayanan maternitas yang positif sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi tenaga kesehatan selama masa nifas (4).

Dari perspektif kebijakan pelayanan kesehatan, hasil penelitian ini sejalan dengan prinsip pelayanan maternitas yang berorientasi pada kebutuhan pasien. Standar Pelayanan Minimal bidang kesehatan menempatkan mutu pelayanan dan keselamatan ibu sebagai indikator kinerja utama fasilitas kesehatan (6). Oleh karena itu, komunikasi perawat tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien, tetapi juga menjadi bagian dari indikator mutu pelayanan rumah sakit.

Implikasi praktis penelitian ini menunjukkan perlunya penguatan kompetensi komunikasi terapeutik melalui pelatihan komunikasi interpersonal, supervisi klinik, serta evaluasi kepuasan pasien secara berkala. Peningkatan kualitas komunikasi perawat diharapkan mampu meningkatkan pengalaman pelayanan pasien nifas sekaligus mendukung peningkatan mutu pelayanan keperawatan maternitas secara berkelanjutan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Terdapat hubungan yang signifikan antara manajemen komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di ruang nifas RSUD Muhammadiyah Gubug ($p = 0,001$). Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi terapeutik perawat menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Semakin optimal komunikasi yang diberikan melalui penyampaian informasi yang jelas, sikap empatik, responsivitas, dan hubungan interpersonal yang baik, maka semakin positif persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan maternitas.

Saran

Rumah sakit diharapkan dapat mengembangkan program peningkatan kompetensi komunikasi terapeutik perawat melalui pelatihan berkelanjutan, supervisi klinik, dan evaluasi kinerja komunikasi dalam praktik keperawatan. Monitoring kepuasan pasien secara berkala juga perlu dilakukan sebagai indikator mutu pelayanan dan dasar pengambilan kebijakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan keperawatan maternitas yang berfokus pada *patient-centered care*.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti menyampaikan terima kasih kepada RSUD Muhammadiyah Gubug atas izin dan fasilitasi yang diberikan selama pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden serta semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kotler P, Keller KL. *Marketing Management*. 15th ed. Pearson Education; 2020.
- [2] Sari RP, Widodo GG. Therapeutic communication and maternal patient satisfaction. *Nurse Media Journal of Nursing*. 2021;11(2):210–218.
- [3] Rahmawati I, Hidayah N. Empati perawat dan kepuasan pasien nifas di ruang maternitas. *Jurnal Keperawatan Maternitas*. 2022;5(3):201–209.
- [4] World Health Organization. *Quality of care for maternal and newborn health*. Geneva: WHO; 2023.
- [5] O'Hagan J, Manias E, Elder C, Pill J, Woodward-Kron R, McNamara T, et al. What counts as effective communication in nursing? *Journal of Advanced Nursing*. 2021;77(3):1352–1367.
- [6] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Standar Pelayanan Keperawatan Maternitas*. Jakarta: Kemenkes RI; 2023.
- [7] Potter PA, Perry AG. *Fundamentals of Nursing*. 10th ed. St. Louis: Elsevier; 2022.
- [8] Hockenberry MJ, Wilson D. *Wong's Essentials of Pediatric Nursing*. 11th ed. St. Louis: Elsevier; 2021.
- [9] Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 2020;96(1):12–40.
- [10] Hidayat A. *Manajemen Komunikasi dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika; 2022.

- [11] McCabe C, Timmins F. *Communication Skills for Nursing Practice*. London: Palgrave Macmillan; 2022.
- [12] Nugraheni D, Setyawan H, Pratiwi A. Nurse communication effectiveness and patient satisfaction in maternity services. *Jurnal Ners*. 2024;19(1):45–52.