

HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI DAN KUALITAS PERAWAT TERHADAP KEPUASAN KELUARGA PASIEN ICU

Shinta Dewi Kasih Bratha, Jogi Anggara, Hamdhani
Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKes Tengku Maharatu
shintadewikasihb@gmail.com

Abstrak: Keluarga pasien di ICU sering mengalami tekanan psikologis, sehingga kepuasan mereka menjadi indikator utama kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan komunikasi dan kualitas perawat terhadap kepuasan keluarga pasien ICU di RS X Pekanbaru. Menggunakan desain kuantitatif *cross-sectional*, sampel melibatkan 30 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil univariat menunjukkan mayoritas responden menilai komunikasi baik (76,67%) dan kualitas perawat positif (83,33%). Uji bivariat menunjukkan hubungan signifikan antara komunikasi ($p=0,000$), kualitas ($p=0,000$), dan dengan kepuasan keluarga. Akumulasi tingkat kepuasan mencapai 90%. Terdapat hubungan antara aspek interpersonal perawat dengan kepuasan keluarga; semakin baik komunikasi dan kualitas perawat semakin tinggi kepuasan yang dirasakan. Manajemen rumah sakit disarankan mempertahankan standar pelayanan ini dan memberikan pelatihan berkala mengenai komunikasi terapeutik, manajemen empati, serta kualitas perawat guna menjaga stabilitas psikologis keluarga pasien di unit kritis.

Kata Kunci: Komunikasi, Kualitas, Perawat, Kepuasan, Keluarga, ICU.

Abstract: Families of patients in the ICU often experience psychological stress, so their satisfaction becomes a key indicator of service quality. This study aims to analyze the relationship between communication and nurse quality with the satisfaction of ICU patients' families at X Hospital in Pekanbaru. Using a cross-sectional quantitative design, the sample involved 30 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Chi-Square test. The univariate results showed that the majority of respondents rated communication as good (76.67%) and nurse quality as positive (83.33%). Bivariate tests showed a significant relationship between communication ($p=0.000$), quality ($p=0.000$), and family satisfaction. Overall satisfaction reached 90%. There is a link between nurses' interpersonal aspects and family satisfaction; the better the communication and nurse quality, the higher the satisfaction felt. Hospital management is advised to maintain these service standards and provide regular training on therapeutic communication, empathy management, and nurse quality to support the psychological stability of patients' families in critical care units.

Keywords: Communication, Quality, Nurses, Satisfaction, Family, ICU.

A. Pendahuluan

Intensive Care Unit (ICU) didefinisikan sebagai bagian fungsional di rumah sakit yang secara khusus didedikasikan untuk penatalaksanaan pasien yang berada dalam kondisi kritis, menderita cedera berat, atau memiliki komplikasi medis yang mengancam kelangsungan hidup (*life-threatening*) yang membutuhkan tenaga terlatih dengan didukung oleh peralatan khusus (KEMENKES RI, 2022). Data global (WHO, 2023) menunjukkan bahwa 10–20% pasien rawat inap memerlukan perawatan ICU, sedangkan di Indonesia tercatat dengan angka 15% (Nur Anisah et al., 2025). Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan ICU di Indonesia sejalan dengan tren global.

Lingkungan perawatan kritis, seperti *Intensive Care Unit* (ICU), merupakan tempat dengan tekanan tinggi yang secara fundamental memengaruhi pengalaman dan kepuasan keluarga pasien. Dengan kondisi pasien di ICU yang sakit kritis seringkali tidak mampu mengekspresikan kepuasan mereka sendiri secara verbal, sehingga indikator kualitas pelayanan dapat dilihat dari kepuasan keluarga pasien ICU (Larira et al., 2020). Persepsi

anggota keluarga sering kali menjadi faktor penentu utama kepuasan, pandangan mereka mengenai kualitas perawatan yang diterima pasien bahkan dianggap lebih signifikan dibandingkan dengan luaran klinis yang sesungguhnya.

Secara global, literatur terkini konsisten menyoroti bahwa kualitas perawatan tidak hanya diukur dari hasil klinis, tetapi juga dari aspek interpersonal, di mana komunikasi perawat yang efektif dan empati menjadi penentu utama kepuasan keluarga (Nurmaliyati et al., 2022). Secara konseptual, kepuasan keluarga didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan (ekspektasi) anggota keluarga pasien terhadap pelayanan keperawatan dan medis dengan persepsi mereka mengenai pelayanan aktual yang diterima (Nursalam, 2016).

Tingkat kepuasan keluarga pasien di rumah sakit menunjukkan variasi signifikan secara global berdasarkan data dari *World Health Organization* (WHO, 2021). Tingkat kepuasan tertinggi dilaporkan di negara-negara Nordik seperti Swedia (92,37%), Finlandia (91,92%), dan Norwegia (90,75%), diikuti oleh Amerika Serikat (89,33%) dan Denmark (89,29%). Sebaliknya, tingkat kepuasan terendah secara mencolok ditemukan di Kenya (40,4%) dan India (34,4%). Adapun hasil penelitian di Indonesia menunjukkan variasi: studi Billa, dkk. (2024) di Ruang Intensif RSUD dr. Doris Sylvanus mencatat bahwa mayoritas keluarga pasien, yaitu 78%, merasa sangat puas, dengan 20% cukup puas, dan hanya 2% yang tidak puas. Sementara itu, data yang ditemukan dalam penelitian Peginusa, dkk. (2023) di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. VL Ratumbuysang, di mana 78,9% keluarga pasien menyatakan cukup puas, sedangkan yang merasa puas hanya 21,1%. Secara regional penelitian di Provinsi Riau yang dilakukan oleh Putri, dkk. (2025) di ruang rawat inap anak RSUD Arifin Achmad memperoleh data kepuasan keluarga pasien sangat puas sebanyak 67,2% dan cukup puas sebanyak 32,8%.

Penelitian Internasional menunjukkan bahwa perawat di ICU memiliki peran krusial dalam menyampaikan informasi yang jelas, jujur, dan berbelas kasih untuk mengurangi kecemasan keluarga dan mendukung pengambilan keputusan yang sulit (Wong et al., 2020). Fenomena ini relevan di Indonesia, yang sering dihadapkan pada tantangan kualitas layanan akibat tingginya beban kerja perawat, terutama di ICU. Di tingkat Nasional, studi terbaru menunjukkan bahwa persepsi keluarga terhadap kualitas perawat seringkali rendah pada dimensi non-teknis, yaitu daya tanggap (*responsiveness*) dan empati, yang mana dimensi ini secara langsung berkaitan dengan keterampilan komunikasi terapeutik perawat (Larira et al., 2020).

Secara regional, fenomena di Provinsi Riau mencerminkan isu nasional, di mana faktor-faktor seperti beban kerja yang padat dan alokasi waktu yang terbatas untuk interaksi dengan keluarga pasien ICU menghambat praktik empati dan komunikasi yang optimal. Meskipun demikian, komunikasi terapeutik tetap diidentifikasi sebagai variabel paling dominan yang memengaruhi secara signifikan kepuasan keluarga di rumah sakit regional (Utami & Suhartini, 2020).

Tingkat kepuasan ini biasanya dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satu diantaranya adalah komunikasi perawat, kualitas perawat serta empati perawat. Penelitian ini memandang penting untuk menganalisis secara empiris hubungan antara komunikasi, kualitas, dan empati perawat terhadap kepuasan keluarga pasien di *Intensive Care Unit* (ICU). Meskipun kepuasan keluarga telah diakui secara global sebagai indikator penting kualitas perawatan, yang seringkali dianggap lebih signifikan daripada luaran klinis semata (Nurmaliyati et al., 2022). Dalam konteks pelayanan kritis di ICU, kepuasan keluarga pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi terapeutik perawat yang dilakukan secara sadar dan efektif. Komunikasi ini mencakup pemberian informasi yang akurat, jelas, serta kemampuan perawat dalam merespon keluhan keluarga untuk membangun rasa percaya dan mengurangi kecemasan (Heriani & Maharani Gandi, 2023). Cakupannya

meliputi pemberian informasi yang jelas mengenai kondisi medis pasien, penjelasan prosedur perawatan, hasil tes terbaru, dan yang tidak kalah penting, kesediaan perawat untuk mendengarkan serta menanggapi pertanyaan dan kekhawatiran keluarga (Heriani & Maharani Gandi, 2023). Komunikasi yang efektif berfungsi sebagai jembatan yang mengurangi ketidakpastian dan kecemasan keluarga di lingkungan ICU yang asing dan menakutkan (Billa, A. S., Carolina, P., & Frisilia, 2024).

Komunikasi yang proaktif dan transparan misalnya dengan memberikan *update* rutin menciptakan rasa aman dan membangun fondasi kepercayaan yang kuat, yang merupakan prasyarat utama bagi kepuasan keluarga. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prismeiningrum yang melakukan penelitian dengan judul pengaruh komunikasi terapeutik terhadap pelayanan perawat (persepsi pasien pada perawat di RS Kusta Donorojo Jepara) dimana dari hasil penelitiannya penanganan yang diberikan seorang perawat dengan komunikasi terapeutik yang baik dapat menyelesaikan masalah yang dimiliki dan menjalin hubungan yang baik antar perawat dan pasien selama menjalani pengobatan di rumah sakit menjadi lebih membantu. Banyak masalah yang dapat terselesaikan dengan baik maka kualitas pelayanan perawat yang dimiliki semakin dapat dipercaya dimana pasien merasa nyaman selama menjalani perawatan (Abdullah, 2025).

Landasan kepercayaan yang dibangun melalui komunikasi harus ditopang oleh standar profesionalisme yang tinggi, yang terangkum dalam variabel kualitas perawat. Kualitas ini merujuk pada standar profesional perawat secara keseluruhan, yang dinilai oleh keluarga melalui dimensi teknis dan fungsional, mencakup kompetensi, keandalan (*reliability*), dan daya tanggap (*responsiveness*) perawat dalam pelaksanaan perawatan (Magdalena et al., 2024). Pelayanan dikatakan berkualitas tinggi apabila perawat mampu menunjukkan keandalan (*reliability*) dengan melaksanakan intervensi keperawatan secara konsisten dan tepat, didukung oleh kompetensi dan jaminan (*assurance*) pengetahuan yang memadai, sehingga menumbuhkan rasa aman dan percaya pada diri pasien (Fitrianti, 2022).

Pelayanan yang berkualitas tinggi harus berpusat pada pasien (*patient-centered care*) (Tunny Hasna et al., 2022) melalui sikap responsif terhadap kebutuhan individual pasien, dengan ketanggapan (*responsiveness*) perawat terhadap panggilan dan keluhan, yang secara kolektif berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien (Fitrianti, 2022). Perawat yang secara konsisten menunjukkan keterampilan teknis yang tinggi dan daya tanggap yang cepat terhadap panggilan atau permintaan keluarga, memberikan jaminan keyakinan bahwa pasien berada di tangan yang tepat (Retnaningsih, 2017). Keandalan dalam menepati janji dan efisiensi dalam prosedur memenuhi ekspektasi keluarga terhadap keamanan dan efisiensi layanan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka terhadap mutu pelayanan (Retnaningsih, 2017).

Tercapainya tingkat kepuasan keluarga pasien dengan maksimal harus dilengkapi oleh Empati Perawat. Tidak ada empati pada perawat dapat menimbulkan konsekuensi negatif yang signifikan terhadap kepuasan keluarga pasien, hal ini bertentangan dengan prinsip pelayanan yang berpusat pada keluarga (*family-centered care*) yang sangat krusial dalam lingkungan kritis (Nuralamsyah et al., 2025). Akibatnya, keluarga pasien sering kali mengalami peningkatan kecemasan, stres, dan ketidakpastian yang tinggi karena merasa diabaikan atau kurang dihargai dalam proses pengambilan keputusan dan perawatan (Nuralamsyah et al., 2025).

Validasi ini mengurangi beban stres dan ketidakpastian, sehingga persepsi keluarga terhadap kualitas pelayanan meningkat. Oleh karena itu, kemampuan perawat dalam mengaplikasikan sikap empati dianggap sebagai komponen kunci untuk memenuhi harapan dan kebutuhan dukungan psikologis keluarga, yang pada akhirnya memuncak pada tingkat kepuasan keluarga yang lebih tinggi terhadap layanan keperawatan secara keseluruhan (Nurmaliyati et al., 2022).

Sebagai salah satu Rumah Sakit tipe C swasta yang besar dan terkemuka di Pekanbaru, kualitas pelayanan di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru menunjukkan pencapaian yang positif, terutama pada unit perawatan intensif (*Intensive Care Unit* atau ICU). Rumah Sakit Syafira juga dikenal aktif menjalin kerja sama dengan berbagai perusahaan dan institusi untuk pelayanan kesehatan karyawannya, serta tingginya angka pasien rujukan dari luar daerah Pekanbaru yang memilih berobat ke RS Syafira menunjukkan tingkat kepercayaan publik yang baik terhadap kualitas layanannya. Data internal rumah sakit mencatat bahwa tingkat kepuasan pasien ICU periode 2024-2025 berada pada angka 82%. Persentase ini menyiratkan bahwa mayoritas pasien dan keluarga puas terhadap kinerja layanan yang diberikan, meliputi dimensi komunikasi perawat, kualitas perawat, serta empati perawat (Abdullah, 2025). Dengan capaian 82% ini, tingkat kepuasan tersebut berfungsi sebagai indikator utama keberhasilan institusi dalam memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan merefleksikan komitmen terhadap model *patient-centered care* dalam lingkungan kritis (Tunny Hasna et al., 2022).

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasional (non-eksperimental). Desain yang digunakan adalah *Cross-Sectional*. Pendekatan *Cross-Sectional* dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengukur variabel independen (Komunikasi Perawat, Kualitas Perawat) dan variabel dependen (Kepuasan Keluarga Pasien) secara bersamaan atau dalam satu waktu tertentu (sekali waktu). Penelitian ini dilaksanakan di Ruang *Intensive Care Unit* (ICU) Rumah Sakit X Pekanbaru dengan sampel 30 orang. Penelitian ini menggunakan kuisioner Komunikasi perawat, Kuisioner kualitas perawat (SERVQUAL) dan kuisioner Kepuasan keluarga.

C. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Frekuensi dan Persentasi Karakteristik Demografi Responden Pasien Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Hubungan dengan pasien, Pendidikan Terakhir Di Ruang ICU RS Syafira Pekanbaru

Karakteristik Usia	f	%
< 25 Tahun	10	33,33%
25-45 Tahun	12	40%
> 45 tahun	8	26,67 %
Total	30	100%
Jenis Kelamin	f	%
Laki-laki	16	53,33%
Perempuan	14	46,67%
Total	30	100%
Hubungan Dengan Pasien	f	%
Suami/Istri	10	33,33%
Anak	15	50%
Orang Tua	5	16,67%
Total	30	100%
Pendidikan Terakhir	f	%
SD/Sederajat	1	3,33%
SMP/Sederajat	2	6,67%
SMA/Sederajat	17	56,67%
D3/S1/S2	10	33,33%
Total	30	100%

Berdasarkan data tabel tersebut, karakteristik dari 30 responden menunjukkan bahwa mayoritas berada pada rentang usia 25-45 tahun sebanyak 12 orang (40%), dengan dominasi jenis kelamin laki-laki sebanyak 16 orang (53,33%). Dilihat dari hubungan dengan pasien, sebagian besar responden merupakan anak yaitu sebanyak 15 orang (50%), sementara dari sisi tingkat pendidikan terakhir, profil responden didominasi oleh lulusan SMA/Sederajat sebanyak 17 orang (56,67%), diikuti oleh kelompok pendidikan tinggi (D3/S1/S2) sebanyak 10 orang (33,33%), sedangkan proporsi terkecil ditemukan pada kategori usia di atas 45 tahun, hubungan sebagai orang tua, dan tingkat pendidikan SD.

Tabel 2 Distribusi, Frekuensi dan Persentasi Komunikasi Perawat Terhadap Keluarga Pasien

Komunikasi Terapeutik	f	%
Baik	23	76,67%
Sedang	5	16,67%
Kurang Baik	2	6,67%
Total	30	100%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi mengenai penerapan Komunikasi Terapeutik, terlihat bahwa mayoritas responden yang menyatakan komunikasi perawat "Baik" sebanyak 23 orang (76,67%). Sementara itu, responden yang menyatakan "Sedang" berjumlah 5 orang (16,67%), dan sisanya sebanyak 2 orang (6,67%) menyatakan "Kurang baik". Dari total 30 responden, data menunjukkan bahwa sebagian besar perawat telah menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik dalam aktivitas mereka.

Tabel 3. Distribusi, Frekuensi dan Persentasi Kualitas Perawat Terhadap Keluarga Pasien

Kualitas Perawat	f	%
Sangat setuju	9	30%
Setuju	16	53,33%
Ragu-ragu	3	10%
Tidak setuju	2	6,67%
Sangat tidak setuju	0	0%
Total	30	100%

Berdasarkan Tabel 3 mengenai distribusi kualitas perawat terhadap keluarga pasien, bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang positif. Hal ini terlihat dari sebanyak 16 responden (53,33%) yang menyatakan setuju dan 9 responden (30%) yang menyatakan sangat setuju, sehingga secara akumulatif lebih dari 80% keluarga pasien merasa puas dengan kualitas perawat. Di sisi lain, terdapat sebagian kecil responden yang merasa ragu-ragu sebanyak 3 orang (10%) dan tidak setuju sebanyak 2 orang (6,67%), sementara tidak ada satu pun responden (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju dari total keseluruhan 30 responden.

Tabel 4. Distribusi, Frekuensi dan Persentasi Kepuasan Keluarga Pasien

Kepuasan keluarga pasien	f	%
Sangat puas	11	36,67%
Puas	16	53,33%
Cukup puas	2	6,67%
Tidak puas	1	3,33%
Sangat tidak puas	0	0%
Total	30	100%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi kepuasan keluarga pasien, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan layanan yang diberikan. Dari total 30 responden, sebagian besar menyatakan "Puas" yaitu sebanyak 16 orang (53,33%), disusul oleh kategori "Sangat Puas" sebanyak 11 orang (36,67%). Sementara itu, tingkat

ketidakpuasan tergolong sangat rendah, di mana hanya terdapat 2 orang (6,67%) yang merasa "Cukup Puas", 1 orang (3,33%) yang "Tidak Puas", dan tidak ada sama sekali responden yang menyatakan "Sangat Tidak Puas" (0%). Secara keseluruhan, data ini menunjukkan tingkat penerimaan positif yang sangat tinggi dari pihak keluarga pasien.

Tabel 5. Hubungan Komunikasi Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien ICU Di RS X Pekanbaru

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Keluarga Pasien												P Value
	Sangat Puas		Puas		Cukup		Tidak		Sangat Tidak		Total		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Baik	11	36,67%	12	40%	0	0%	0	0%	0	0%	23	76,67%	0.000
Sedang	0	0%	4	13,33%	1	3,33%	0	0%	0	0%	5	16,67%	
Kurang Baik	0	0%	0	0%	1	3,33%	1	3,33%	0	0%	2	6,67%	
Total	11	36,67%	16	53,33%	2	6,67%	1	3,33%	0	0%	30	100%	

Berdasarkan data pada Tabel 5 mengenai hubungan komunikasi perawat terhadap kepuasan keluarga pasien ICU di RS X Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik kategori Baik sebanyak 23 orang (76,67%) merasa sangat puas dan puas. Secara rinci, dari kelompok komunikasi Baik, terdapat 11 orang (36,67%) merasa sangat puas dan 12 orang (40%) merasa puas. Sementara itu, pada kelompok komunikasi Sedang sebanyak 5 orang (16,67%), sebagian besar yaitu 4 orang (13,33%) tetap merasa puas dan hanya 1 orang (3,33%) yang merasa cukup puas. Sebaliknya, pada kelompok komunikasi Kurang Baik sebanyak 2 orang (6,67%), tingkat kepuasan menurun drastis di mana masing-masing 1 orang (3,33%) merasa cukup puas dan tidak puas. Hasil uji statistik *chi-square* menunjukkan nilai $p = 0.00 < 0.05$ yang artinya H_0 ditolak, sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi perawat dengan kepuasan keluarga pasien.

Tabel 6. Hubungan Kualitas Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien ICU Di RS X Pekanbaru

Kualitas Perawat	Kepuasan Keluarga Pasien												P Value
	Sangat Puas		Puas		Cukup		Tidak		Sangat Tidak		Total		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Sangat Setuju	8	26,67%	1	3,33%	0	0%	0	0%	0	0%	9	30%	0.000
Setuju	3	10%	13	43,33%	0	0%	0	0%	0	0%	16	53,33%	
Ragu-ragu	0	0%	2	6,67%	1	3,33%	0	0%	0	0%	3	10%	
Tidak Setuju	0	0%	0	0%	1	3,33%	1	3,33%	0	0%	2	6,67%	
Sangat Tidak Setuju	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0%	0%	
Total	11	36,67%	16	53,33%	2	6,67%	1	3,33%	0	0%	30	100%	

Berdasarkan Tabel 6 mengenai hubungan kualitas perawat terhadap kepuasan keluarga pasien di ICU RS X Pekanbaru, hasil tabulasi silang menunjukkan adanya hubungan yang berbanding lurus di mana dari 9 responden (30%) yang menilai kualitas perawat Sangat Setuju, mayoritas merasa Sangat Puas yaitu sebanyak 8 orang. Pola yang sama terlihat pada kategori kualitas Setuju sebanyak 16 responden (53,33%) yang didominasi oleh tingkat kepuasan Puas sebanyak 13 orang. Sebaliknya, penurunan kualitas

perawat ke arah Ragu-ragu dan Tidak Setuju diikuti dengan penurunan tingkat kepuasan keluarga hingga ke kategori Cukup Puas dan Tidak Puas. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa persepsi kualitas perawat yang positif berkorelasi kuat dengan tingginya tingkat kepuasan keluarga pasien, dengan akumulasi kepuasan positif (Sangat Puas dan Puas) mencapai 90%. Hasil uji statistik *chi-square* menunjukkan nilai $p = 0.00 < 0.05$ yang artinya H_0 ditolak, sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas perawat dengan kepuasan keluarga pasien.

Pembahasan. Berdasarkan hasil penelitian terhadap 30 responden, ditemukan bahwa mayoritas keluarga pasien berada pada rentang usia produktif, yaitu 25-45 tahun (40%). Dari perspektif gender, responden didominasi oleh laki-laki sebanyak 53,33%. Jika ditinjau dari hubungan kekeluargaan, sebagian besar pendamping pasien di ICU adalah anak (50%), diikuti oleh pasangan (suami/istri) sebesar 33,33%. Hal ini menunjukkan bahwa peran anak sebagai pengambil keputusan atau pendamping utama sangat signifikan dalam perawatan orang tua di ruang kritis. Sementara itu, tingkat pendidikan responden mayoritas adalah lulusan SMA/Sederajat (56,67%), yang diikuti oleh kelompok pendidikan tinggi (D3/S1/S2) sebesar 33,33%.

Hubungan Komunikasi Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien ICU. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa mayoritas responden (76,67%) menilai komunikasi terapeutik perawat dalam kategori "Baik". Hasil uji statistik *chi-square* menunjukkan nilai $p\text{-value} = 0,000$ ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi perawat dengan kepuasan keluarga pasien di ICU RS X Pekanbaru. Hal ini dibuktikan dengan data bahwa dari 23 responden yang mendapatkan komunikasi kategori baik, sebanyak 11 orang (36,67%) merasa sangat puas dan 12 orang (40%) merasa puas. Sebaliknya, pada kelompok yang menilai komunikasi kurang baik, tingkat kepuasan menurun secara drastis menjadi cukup puas atau tidak puas. Temuan ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa komunikasi terapeutik yang efektif berfungsi sebagai jembatan untuk mengurangi ketidakpastian dan kecemasan keluarga di lingkungan ICU yang asing (Billa, A. S., Carolina, P., & Frisilia, 2024). Komunikasi yang berkualitas dicirikan oleh penyampaian informasi yang konsisten, jujur, serta kesediaan perawat untuk mendengarkan keluhan keluarga. Komunikasi perawat merupakan prediktor paling kuat terhadap kepuasan keluarga karena interaksi interpersonal ini membangun rasa percaya (Heriani & Maharani Gandi, 2023). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Gonzales, 2022) yang menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh perawat, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien maupun keluarganya. Temuan yang serupa juga didapatkan dari penelitian yang dilakukan oleh (Saprianingsih et al., 2020) bahwa komunikasi terapeutik merupakan faktor dominan yang menentukan kepuasan, di mana sikap perawat dalam memberikan informasi dan keramahan menjadi poin utama. Hasil penelitian ini juga dibuktikan melalui penelitian yang dilakukan oleh (Lucyyana et al., 2025) Komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat pada keluarga pasien dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan dalam pelayanan Kesehatan. Berdasarkan rangkaian temuan tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa tingginya hubungan antara komunikasi terapeutik dan kepuasan keluarga dalam penelitian ini menegaskan bahwa kebutuhan keluarga di ruang ICU bukan hanya terbatas pada pemulihan fisik pasien, melainkan juga dukungan emosional dan informatif.

Hubungan Kualitas Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien ICU. Penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden (83,33%) memberikan penilaian positif terhadap kualitas perawat. Hasil uji *chi-square* memperoleh nilai $p\text{-value} = 0,000$, yang mengonfirmasi adanya hubungan signifikan antara kualitas perawat dengan kepuasan keluarga. Tabulasi silang memperlihatkan bahwa persepsi kualitas yang positif berkorelasi

kuat dengan tingginya tingkat kepuasan, di mana akumulasi kepuasan positif (Sangat Puas dan Puas) mencapai 90%. Di lingkungan ICU, keluarga sangat membutuhkan kepastian bahwa pasien ditangani oleh staf yang kompeten secara klinis. Ketanggapan perawat dalam merespons panggilan atau keluhan secara cepat menjadi indikasi profesionalisme yang secara langsung menentukan apakah pelayanan tersebut memenuhi ekspektasi keluarga atau tidak (Nursalam, 2020). Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fitrianti, 2022) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. Fitrianti menekankan bahwa kualitas pelayanan yang baik, menjadi penentu utama dalam menciptakan persepsi positif pasien dan keluarga. Hal ini juga didukung oleh tinjauan literatur dari Agustina et al., (2025) yang mengemukakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan keperawatan melalui pemenuhan standar fasilitas dan kompetensi staf perawat merupakan strategi fundamental untuk mencapai kepuasan optimal di berbagai unit pelayanan rumah sakit. Temuan dalam penelitian ini juga didukung oleh hasil studi yang dilakukan oleh (Tulaisyah et al., 2022) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin, yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value} = 0,000$. Hasil analisis tersebut mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan yang buruk berisiko 4 kali lebih besar menyebabkan tingkat kepuasan yang rendah dibandingkan dengan pelayanan yang berkualitas baik. Peneliti berpendapat bahwa salah satu kunci utama peningkatan kualitas adalah dengan menunjukkan kesiapan (*readiness*) saat memberikan pelayanan, karena hal ini memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien atau keluarga.

D. Penutup

Komunikasi Perawat: Mayoritas perawat di ruang ICU RS X memiliki kemampuan komunikasi terapeutik yang berada dalam kategori baik (76,67%). Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi perawat dengan kepuasan keluarga pasien ($p\text{-value} = 0,000$), yang menunjukkan bahwa semakin efektif komunikasi yang dijalankan, semakin tinggi tingkat kepuasan keluarga. Kualitas Perawat: Kualitas pelayanan keperawatan di ICU RS X dinilai baik oleh mayoritas responden (83,33%). Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas perawat dengan kepuasan keluarga pasien ($p\text{-value} = 0,000$). Kepuasan Keluarga: Secara keseluruhan, tingkat kepuasan keluarga pasien di ICU RS X Pekanbaru berada pada kategori tinggi, dengan persentase terbesar pada kategori "Puas" (53,33%) dan "Sangat Puas" (36,67%). Peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel lain yang mungkin memengaruhi kepuasan, seperti sarana prasarana rumah sakit atau biaya pelayanan, serta menggunakan metode penelitian kualitatif (wawancara mendalam) untuk menggali lebih dalam aspek emosional keluarga pasien selama di ICU.

Daftar Pustaka

- Abdullah, N. (2025). *Kepuasan Pasien Di Ruang Icu Rsud Kembangan Tahun 2024*. 2(2), 779–789.
- Agnes Erida Wijayanti, Lusya Wiwin Ernawati, E. R. A. (2020). *Korelasi Antara Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Di Ruang Icu / Iccu Rsud Sleman Pendahuluan Keperawatan merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan manusia , dan memberikan pelayanan komprehens*. 200–209.
- Agustina, D., Rizka, D., Pulungan, A., Syahfitri, D., Salsabila, D., & Sitepu, B. (2025). *Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan : Literatur Review*. 4(2), 120–131.

- Billa, A. S., Carolina, P., & Frisilia, M. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Intensif RSUD dr. Doris Sylvanus. *Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA (JKSP)*, Vol. 7, No.
- Budi Sanjaya, Yanti Cahyati, Ida Rosdiana, Yudi Triguna, Unang Arifin Hidayat, D. P. (2023). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kecemasan Pasien di Ruang Intensive Care Unit (Icu). *Bussiness Law Binus*, 7(2), 33–48. <http://repository.radenintan.ac.id/11375/1/PERPUS>
PUSAT.pdf%0Ahttp://business-law.binus.ac.id/2015/10/08/pariwisata-syariah/%0Ahttps://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results%0Ahttps://journal.uir.ac.id/index.php/kiat/article/view/8839
- Fitrianti, D. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang ICU RS Santa Elisabeth Medan Tahun 2023. In *An Idea Nursing Journal* (Vol. 1, Issue 01). <https://doi.org/10.53690/inj.v1i01.109>
- Gonzales, G. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap. ... *ANALYSIS: Journal of ...*, 6(1), 54–64. <http://openjournal.wdh.ac.id/index.php/NA/article/view/309%0Ahttp://openjournal.wdh.ac.id/index.php/NA/article/download/309/243>
- Heriani, N., & Maharani Gandi, C. (2023). Korelasi Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien ICU. *Journal of Nursing Invention*, 3(2), 139–150. <https://doi.org/10.33859/jni.v3i2.285>
- Intani. (2022). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kecemasan Keluarga Pasien Di Ruang Intensive Care Unit (ICU) RSUD RSUD Sawerigading Kota Palopo. *Mega Buana Journal of Nursing*, 1(2), 51–56. <http://repository.stikesbcm.ac.id/id/eprint/147/>
- Larira, D. M., Tahiruddin, & Hasna. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. *Indonesian Journal of Nursing Health Science ISSN*, 5(2), 158–167.
- Lucyyana Putri, Fathra Annis Nauli, N. A. (2025). *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*. 7, 455–462.
- Magdalena, G., Zulkifli, & Cholina. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Icu Rumah Sakit Umum Mahkota Bidadari. *Jurnal Darma Agung Husada*, 11(2), 79–86.
- Nur Anisah, Dwi Retno Sulistyaningsih, & Erna Melastuti. (2025). Hubungan Dukungan Keluarga dan Komunikasi Terapeutik terhadap Tingkat Kecemasan Pasien di Ruang ICU. *Vitalitas Medis : Jurnal Kesehatan Dan Kedokteran*, 2(4), 165–178. <https://doi.org/10.62383/vimed.v2i4.2318>
- Nuralamsyah, M., Tamrin, I. N., Asikin, M., Podding, I. T., & Sukmawati, S. (2025). Efektifitas Penerapan Metode Family Centered Care Terhadap Kepuasan Keluarga Pada Anak Dengan Hospitalisasi. *Media Kesehatan Politeknik Kesehatan Makassar*, 20(1), 117–124. <https://doi.org/10.32382/medkes.v20i1.1425>
- Nurmaliyati, N., Anwar, S., & Chairani, R. (2022). Analisis Hubungan Empati, Caring dan Komunikasi Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Terhadap Pelayanan Keperawatan Anak Thalasemia di Wilayah Kabupaten Bekasi. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 14(1), 81–95. <https://doi.org/10.37012/jik.v14i1.408>
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (5th ed.). Salemba Medika.
- Nursalam. (2020). *Management Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika, Bab ii.
- Peginusa, G. M., Kairupan, B. H. R., & Bidjuni, H. (2023). Hubungan Komunikasi

- Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Orang Dengan Gangguan Jiwa di UPTD Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. V. L. Ratumbusang. *Mapalus Nursing Science Journal*, Vol. 1, No.
- Peginusa, G. M., Kairupan, B. H. R., & Bidjuni, H. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Orang Dengan Gangguan Jiwa di UPTD Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. V. L. Ratumbusang. *Mapalus Nursing Science Journal*, 1(1), 1–7. <https://doi.org/10.35790/mnsj.v1i1.47491>
- Pipin, N., & Timiyatun, E. (2024). *Jurnal Pembaruan Kesehatan Indonesia*. 1, 49–55.
- Retnaningsih, D. (2017). Kepuasan keluarga Pasien di Ruang ICU Rumah Sakit Permata Medika Semarang. *Manajemen Pelayanan*, 1–10. <http://jurnal.ukh.ac.id/index.php/JK/article/view/205>
- Saprianingsih, A., Tinggi, S., Kesehatan, I., Medika, B. C., & Bun, P. (2020). *Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Vip Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Vip*.
- Tulaisyah, N. H., Cik Ayu Saadiah Isnainy, U., & Wardiyah, A. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Kota Bandar Lampung*. 4.
- Tunny Hasna, Tandi Dan, & Massa Puput Inggrid. (2022). Kemampuan Perawat Dalam Menerapkan Patient Centered Care di RSUD Dr. M. Haulussy Ambon. *Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan*, 2(3), 165–176.
- Wong, P., Redley, B., Digby, R., Correya, A., & Bucknall, T. (2020). Families' perspectives of participation in patient care in an adult intensive care unit: A qualitative study. *Australian Critical Care*, 33(4), 317–325. <https://doi.org/10.1016/j.aucc.2019.06.002>
- Wuwung, E. C. Q., Gannika, L., & Karundeng, M. (2020). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan*, 8(1), 113. <https://doi.org/10.35790/jkp.v8i1.28419>