

Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rsu Mitra Medika Amplas

Julita Arnis^{1*}, Muhammad Adiul Ilham², Manisha³, Rima Melinda Sembiring⁴, Muhammad Bayu⁵

^{1,2,3,4} Dosen S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat , Institut Kesehatan Helvetia Medan

⁵Mahasiswa S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat , Institut Kesehatan Helvetia Medan

Abstrak

Mengingat pentingnya profesi perawat bagi kesembuhan pasien, terasa bahwa diperlukan adanya usaha untuk meningkatkan profesionalisme perawat. Peningkatan indikator mutu pelayanan keperawatan salah satunya dapat dilakukan dengan komunikasi interpersonal. Komunikasi yang efektif dapat memberikan suasana yang nyaman dan menimbulkan kehangatan dalam bekerja serta kepuasan kerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada perawat. Jenis penelitian ini yaitu metode kuantitatif menggunakan desain survei analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi penelitian yaitu seluruh perawat rawat inap sebanyak 82 orang dengan sampel yang diambil menggunakan teknik total *sampling* sebanyak 82 orang. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji statistik *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan nilai *p* untuk variabel keterbukaan yaitu *p* = 0,005, empati *p* = 0,016, sikap mendukung yaitu *p* = 0,001, sikap positif yaitu *p* = 0,029 dan kesetaraan *p* = 0,002, yang artinya ada hubungan keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan dengan kepuasan kerja pada perawat di ruang rawat inap RSU Mitra Medika Amplas. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan dengan kepuasan kerja pada perawat. Disarankan pihak rumah sakit dapat meningkatkan sikap positif dari para perawat dengan cara bekerja sama dengan perawat lain seperti melakukan evaluasi, sosialisasi dan pertemuan serta monitoring terkait membangun komunikasi interpersonal yang lebih efektif, agar perawat dapat memahami betapa pentingnya komunikasi untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Kerja, Perawat

Abstract

*Given the importance of the nursing profession for patient recovery, it felt that efforts are needed to improve the professionalism of nurses. One way to improve the quality indicators of nursing services can be done through interpersonal communication. Effective communication can provide a comfortable atmosphere and create warmth in working and job satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship between interpersonal communication and job satisfaction in nurses. This type of research is a quantitative method using an analytical survey design with a cross-sectional approach. The study population was all 82 inpatient nurses with a sample taken using a total sampling technique of 82 people. Data analysis used univariate and bivariate analysis with the chi-square statistical test. The results showed a *p* value for the openness variable, namely *p* = 0.005, empathy *p* = 0.016, supportive attitude *p* = 0.001, positive attitude *p* = 0.029 and equality *p* = 0.002, which means that there is a relationship between openness, empathy, supportive attitude, positive attitude and equality with job*

satisfaction in nurses in the inpatient room of RSU Mitra Medika Amblas. The conclusion of this study shows that there is a relationship between openness, empathy, supportive attitude, positive attitude and equality with job satisfaction in nurses. It is recommended that the hospital can improve the positive attitude of nurses by working together with other nurses such as conducting evaluations, socialization and meetings and monitoring related to building more effective interpersonal communication, so that nurses can understand how important communication is to improve the quality of health services in hospitals.

Keywords: Interpersonal Communication, Job Satisfaction, Nurses

Copyright (c) 2026 Julita Arnis

✉ Corresponding author : Julita Arnis
Email Address : julitarnis@gmail.com
Received

PENDAHULUAN

Permasalahan terkait kualitas sumber daya manusia dalam organisasi merupakan aspek yang harus mendapatkan perhatian serius (Lubis et al., 2023). Kondisi ini juga berlaku di sektor kesehatan, termasuk rumah sakit, karena secanggih apa pun teknologi yang dimiliki dan sebesar apa pun investasi yang dikeluarkan, perawat tetap menjadi pihak yang mengoperasikan sistem tersebut. Dengan kata lain, pelayanan tidak akan berjalan optimal tanpa kompetensi dan kinerja perawat yang profesional (Nursalam, 2020). Rendahnya tingkat kepuasan kerja perawat bahkan menjadi isu global. Contohnya, penelitian di Ethiopia pada tahun 2020 terhadap 416 perawat menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja hanya mencapai 54% (Gedif et al., 2020).

Kepuasan kerja perawat di India tercatat sebesar 60%, sedangkan di China mencapai 58% (Salahat & Al-Hamdan, 2022). Isu kepuasan kerja ini menjadi perhatian global karena berpengaruh langsung pada kualitas perawatan yang diberikan serta menciptakan lingkungan kerja yang baik dalam institusi perawatan kesehatan (Syaifuddin et al., 2022). Ketika perawat tidak merasa puas dengan pekerjaan mereka, hal ini dapat memengaruhi cara mereka menjalankan tugas, yang pada gilirannya berdampak pada kepuasan pasien, baik secara langsung maupun tidak langsung (Ballian, 2020). Oleh karena itu, penting untuk memastikan kepuasan kerja perawat guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan menciptakan suasana kerja yang lebih kondusif (Lubis et al., 2024).

Kepuasan kerja perawat di Indonesia masih cenderung rendah. Di Manado, sekitar 51,7% perawat merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka, sementara 48,3% merasa puas (Barahama, 2019). Penelitian lain di Padang menunjukkan bahwa 51,4% responden juga merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka (Halijah, 2021).. Kondisi ini menandakan adanya tantangan dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung bagi perawat. Ketidakpuasan tersebut dapat berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Pemaparan tersebut mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan menjadi salah satu hal penting agar seorang karyawan mengerjakan pekerjaannya dengan baik sehingga terjadi suasana tenang dan kondusif di lingkungan kerja (Iyas, 2020).

Tugas pokok seorang perawat adalah merawat pasien untuk mempercepat proses penyembuhan. Seorang perawat, karena pekerjaannya yang dinamis, perlu memiliki kondisi tubuh yang baik, sehat, dan mempunyai energi yang cukup. Kondisi tubuh yang kurang menguntungkan akan berakibat seorang perawat mudah patah semangat bilamana saat bekerja ia mengalami kelelahan fisik, kelelahan emosional, dan kelelahan mental (Sumijatun, 2019).

Mengingat pentingnya profesi perawat bagi kesembuhan pasien, terasa bahwa diperlukan adanya usaha untuk meningkatkan profesionalisme perawat. Selama ini dunia pendidikan keperawatan telah mengembangkan kurikulum yang tentunya telah dipertimbangkan sebaik mungkin. Keberhasilan rumah sakit tidak akan tercapai apabila pelayanan ataupun tenaga kerjanya tidak diperhatikan dengan baik (Muninjaya, 2020).

Peningkatan indikator mutu pelayanan keperawatan salah satunya dapat dilakukan dengan penerapan standar pelayanan keperawatan profesional seperti penerapan Sistem Pemberian Pelayanan Keperawatan Profesional (SP2KP). Menurut Kemenkes RI tahun 2020, SP2KP adalah pengembangan dari Model Praktek Keperawatan Profesional (MPKP) dimana dalam SP2KP ini terjadi kerjasama profesional antara Perawat Primer (PP), dan Perawat Asosiet (PA). Berdasarkan pengertian SP2KP tersebut maka perawat dituntut untuk bekerja sama dalam meningkatkan pelaksanaan pelayanan keperawatan (Kemenkes RI, 2020).

Menurut Blum dalam buku Anoraga, kepuasan kerja merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu di luar kerja. Kepuasan kerja adalah pandangan karyawan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan mereka. Perasaan tersebut akan nampak dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya (Anoraga, 2020). Sepuluh aspek yang dinilai memiliki kontribusi terhadap kepuasan kerja yaitu keamanan kesempatan untuk maju, perusahaan dan manajemen, upah atau gaji, aspek interistik dari pekerjaan, supervisi, aspek-aspek sosial dari pekerjaan, kondisi untuk kerja, benefit dan komunikasi. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau nonverbal (Effendy, 2021).

Klasifikasi komunikasi interpersonal terdiri dari unsur-unsur komunikasi dialog, wawancara, percakapan dan komunikasi tatap muka, selanjutnya mengembangkan klasifikasi komunikasi interpersonal menjadi interaksi intim, percakapan sosial, interogari atau pemeriksaan dan wawancara. Tujuan komunikasi interpersonal terjadi dari tujuan menemukan diri sendiri, menemukan dunia luar, membentuk dan menjaga hubungan penuh arti, berubah sikap dan tingkah laku untuk kesenangan dan membantu. Komunikasi yang efektif terjadi dalam suatu organisasi akan dapat memberikan suasana yang nyaman dan menimbulkan kehangatan dalam bekerja (Muhammad, 2019).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan stres kerja pada perawat dengan nilai sig = 0,009. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis diterima, yakni terdapat hubungan komunikasi interpersonal dengan stres kerja pada perawat (Fadila, 2021).

Selanjutnya ada hubungan yang tinggi antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan kerja perawat di Ruang *Intensive Care Unit* (ICU) RSUD dr. Haryoto Lumajang dengan nilai $p=0,000$ (Sari et al., 2022).

Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas merupakan rumah sakit swasta yang terletak di Jalan Sisingamangaraja, Harjosari I Kecamatan Medan Amplas Kota Medan. RSU Mitra Medika Amplas berstatus kelas C. Rumah sakit ini memiliki fasilitas penunjang pelayanan kesehatan yang lengkap dan didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Jumlah perawat rawat inap di RSU Mitra Medika Amplas yaitu sebanyak 82 orang (RSU Sundari, 2024).

Menurut Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dinyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif) yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang baik (16).

METODOLOGI

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta kausalitas hubungan-hubungannya. Desain penelitian yang digunakan adalah survei analitik (17). Penelitian ini dilakukan di RSU Mitra Medika Amplas Jalan Sisingamangaraja, Harjosari I Kecamatan Medan Amplas Kota Medan pada bulan April tahun 2024 sampai selesai. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh perawat rawat inap di RSU Mitra Medika Amplas didapat melalui kepala SDM RSU Mitra Medika Amplas. dan sampel yang digunakan adalah sebanyak 82 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Ruang Rawat Inap RSU Mitra Medika Amplas

No.	Karakteristik	f	%
Umur			
1.	24-29 Tahun	29	35,4
2.	30-35 Tahun	27	32,9
3.	36-41 Tahun	17	20,7
4.	42-47 Tahun	9	11,0
Jumlah		82	100
Pendidikan			
1.	DIII Keperawatan/Kebidanan	49	59,8
2.	Ners	15	18,3
3.	S1 Keperawatan	18	22,0
Jumlah		82	100

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa dari 82 responden yang memiliki umur 24-29 tahun sebanyak 29 responden (35,4%), 30-35 tahun sebanyak 27 responden (32,9%), 36-41 tahun sebanyak 17 responden (20,7%) dan 42-47 tahun sebanyak 9 responden (11,0%). Selanjutnya pada karakteristik pendidikan, responden yang berpendidikan DIII Keperawatan sebanyak 49 responden (59,8%), Ners sebanyak 15 responden (18,3%) dan S1 Keperawatan sebanyak 18 responden (22,0%).

Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Keterbukaan, Empati, Sikap Mendukung , Sikap Positif, Kesetaraan, Kepuasan Kerja di Ruang Rawat Inap RSU Mitra Medika Amplas

Variabel	f	%
Keterbukaan		
Baik	38	46,3
Tidak Baik	44	53,7
Empati		
Baik	40	48,8
Tidak Baik	42	51,2
Sikap Mendukung		
Baik	38	46,3
Tidak Baik	44	53,7
Sikap Positif		
Baik	39	47,6
Tidak Baik	43	52,4
Kesetaraan		
Baik	39	47,6
Tidak Baik	43	52,4
Kepuasan Kerja		
Baik	37	45,1
Tidak Baik	45	54,9
Jumlah	82	100

Berdasarkan Tabel 2. dapat dilihat bahwa dari 82 responden memiliki keterbukaan yang baik sebanyak 38 responden (46,3%) dan yang memiliki keterbukaan yang tidak baik sebanyak 44 responden (53,7%). dari 82 responden yang memiliki empati baik sebanyak 40 responden (48,8%) dan responden yang memiliki empati tidak baik sebanyak 42 responden (51,2%). sikap mendukung yang baik sebanyak 38 responden (46,3%) dan responden yang memiliki sikap mendukung yang tidak baik sebanyak 44 responden (53,7%). sikap positif yang baik sebanyak 39 responden (47,6%) dan responden yang memiliki sikap positif yang tidak baik sebanyak 43 responden (52,4%). kesetaraan yang baik sebanyak 39 responden (47,6%) dan responden yang memiliki kesetaraan yang tidak baik sebanyak 43 responden (52,4%). sebanyak 37 responden (45,1%) memiliki kepuasan kerja yang baik dan sebanyak 45 responden (54,9%) memiliki kepuasan kerja yang tidak baik.

Analisis Bivariat

Tabel 3. Tabulasi Silang antara Keterbukaan, empati, Sikap Mendukung, Sikap Positif dan Kesetaraan dengan Kepuasan Kerja pada Perawat di Ruang Rawat Inap RSU Mitra Medika Amplas

Variabel	Kepuasan Kerja				Total		Sig-p
	Baik	%	Tidak Baik	%	f	%	
Keterbukaan							
Baik	24	29,3	14	17,1	38	46,3	0,005
Tidak Baik	13	15,9	31	37,8	44	53,7	
Empati							
Baik	24	29,3	16	19,5	40	48,8	0,016
Tidak Baik	13	15,9	29	35,4	42	51,2	
Sikap Mendukung							
Baik	25	30,5	13	15,9	38	46,3	0,001
Tidak Baik	12	14,6	32	39,0	44	53,7	
Sikap Positif							
Baik	23	28,0	16	19,5	39	47,6	0,029
Tidak Baik	14	17,1	29	35,4	43	52,4	
Kesetaraan							
Baik	25	30,5	14	17,1	39	47,6	0,002
Tidak Baik	12	14,6	31	37,8	43	52,4	
Total	37	45,1	45	54,9	82	100	

Berdasarkan Tabel 3, tabulasi silang antara keterbukaan dan kepuasan kerja menunjukkan bahwa dari 82 responden, 38 responden (46,3%) memiliki keterbukaan yang baik, di mana 24 responden (29,3%) merasa puas dengan pekerjaan mereka, sementara 14 responden (17,1%) merasa tidak puas. Sedangkan, 44 responden (53,7%) memiliki keterbukaan yang rendah, dengan 13 responden (15,9%) merasa puas, dan 31 responden (37,8%) tidak puas. Uji chi-square menghasilkan nilai sig-p = 0,005, yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara keterbukaan dan kepuasan kerja perawat di RSU Mitra Medika Amplas pada tahun 2024.

Tabulasi silang antara empati dan kepuasan kerja menunjukkan bahwa dari 82 responden, 40 responden (48,8%) memiliki empati yang baik, dengan 24 responden (29,3%) merasa puas dan 16 responden (19,5%) tidak puas. Dari 42 responden (51,2%) yang memiliki empati yang rendah, 13 responden (15,9%) merasa puas, dan 29 responden (35,4%) tidak puas. Uji chi-square menghasilkan nilai $\text{sig-p} = 0,016$, yang membuktikan adanya hubungan signifikan antara empati dan kepuasan kerja perawat di RSU Mitra Medika Amplas pada tahun 2024.

Tabulasi silang antara sikap mendukung dan kepuasan kerja menunjukkan bahwa 38 responden (46,3%) memiliki sikap mendukung yang baik, di mana 25 responden (30,5%) merasa puas, dan 13 responden (15,9%) tidak puas. Dari 44 responden (53,7%) yang memiliki sikap mendukung yang rendah, 12 responden (14,6%) merasa puas, sementara 32 responden (39,0%) tidak puas. Hasil uji chi-square menunjukkan nilai $\text{sig-p} = 0,001$, yang menunjukkan hubungan signifikan antara sikap mendukung dan kepuasan kerja perawat di RSU Mitra Medika Amplas pada tahun 2024.

Tabulasi silang antara sikap positif dan kepuasan kerja mengungkapkan bahwa dari 82 responden, 39 responden (47,6%) memiliki sikap positif yang baik, dengan 23 responden (28,0%) merasa puas, dan 16 responden (19,5%) tidak puas. Sementara itu, dari 43 responden (52,4%) yang memiliki sikap positif rendah, 14 responden (17,1%) merasa puas, dan 29 responden (35,4%) merasa tidak puas. Hasil uji chi-square menunjukkan nilai $\text{sig-p} = 0,029$, yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara sikap positif dan kepuasan kerja perawat di RSU Mitra Medika Amplas pada tahun 2024.

Tabulasi silang antara kesetaraan dan kepuasan kerja menunjukkan bahwa 39 responden (47,6%) memiliki kesetaraan yang baik, dengan 25 responden (30,5%) merasa puas, sementara 14 responden (17,1%) tidak puas. Dari 43 responden (52,4%) yang memiliki kesetaraan rendah, 12 responden (14,6%) merasa puas, dan 31 responden (37,8%) merasa tidak puas. Hasil uji chi-square menunjukkan nilai $\text{sig-p} = 0,002$, yang membuktikan adanya hubungan signifikan antara kesetaraan dan kepuasan kerja perawat di RSU Mitra Medika Amplas pada tahun 2024.

Pembahasan

Hubungan Keterbukaan dengan Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan nilai $\text{sig-p} = 0,005 < 0,05$. Hal ini membuktikan ada hubungan keterbukaan dengan kepuasan kerja pada perawat di Ruang Rawat Inap RSU Mitra Medika Amplas tahun 2024. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadila tahun 2021 tentang Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Stres Ditempat Kerja pada Perawat RSIA Eria Bunda Pekanbaru, menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan stres kerja pada perawat dengan nilai $\text{sig} = 0,009$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis diterima, yakni terdapat hubungan komunikasi interpersonal dengan stres kerja pada perawat (Fadila, 2021).

Penelitian lain yang juga sejalan dilakukan oleh Sari, dkk tahun 2022 tentang Hubungan Komunikasi Interpesonal dengan Kepuasan Kerja Perawat di Ruang ICU RSUD dr. Haryoto Lumajang, menunjukkan bahwa ada hubungan yang tinggi antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan kerja perawat di Ruang *Intensive Care Unit* (ICU) RSUD dr. Haryoto Lumajang dengan nilai $p=0,000$ (Sari et al., 2022). Keterbukaan dapat dipahami sebagai keinginan untuk membuka diri dalam rangka

berinteraksi dengan orang lain. Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal, yaitu komunikator harus terbuka pada komunikasi demikian juga sebaliknya, kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang, serta mengakui perasaan, pikiran serta mempertanggungjawabkannya (De Vito, 2019).

Implikasi dari penelitian ini membuktikan hubungan keterbukaan dengan kepuasan kerja dikarenakan keterbukaan merupakan sikap yang dapat secara terbuka dan jujur berinteraksi dengan orang lain, hal ini dimaksudkan agar seseorang tidak tertutup dalam menerima dan menyampaikan informasi. Pada penelitian ini sebagian besar perawat masih memiliki keterbukaan dalam berkomunikasi yang kurang baik seperti tidak memberikan kesempatan rekan kerja berbicara ketika berdiskusi, perawat tidak menyampaikan langsung keluh kesah kepada atasan, perawat kurang mampu menyampaikan ide-ide kepada atasan, tidak pernah menanyakan penyelesaian masalah kerja kepada rekan kerja dan tidak pernah jujur mengenai perasaan yang dirasakan ketika ditegur atasan. Beberapa hal ini yang menunjukkan bahwa keterbukaan yang tidak baik berdampak pada kepuasan kerja pada perawat yang tidak baik.

Hubungan Empati dengan Kepuasan Kerja Perawat

Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan nilai $sig-p = 0,016 < 0,05$. Hal ini membuktikan ada hubungan empati dengan kepuasan kerja pada perawat di Ruang Rawat Inap RSU Mitra Medika Amplas tahun 2024. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri tahun 2022 tentang Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja pada Perawat di RSUD Muhammad Sani Kabupaten Karimun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja perawat $p = 0,000 < 0,05$ (Putri, 2022). Penelitian lain yang juga sejalan dilakukan oleh Ristanti tahun 2022 tentang Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja pada Perawat Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada perawat $p = 0,000$ (Ristanti, 2022).

Empati didefinisikan sebagai kemampuan untuk merasakan hal-hal yang dirasakan orang lain. Hal ini termasuk salah satu cara untuk melakukan pemahaman terhadap orang lain. Empati sebagai respon individu terhadap emosi orang lain, seolah individu yang bersangkutan mengalami sendiri keadaan emosi serupa yang dialami oleh orang tersebut. Kemampuan empati dapat ditunjukkan dengan cara aktif terlibat bersama orang lain melalui ekspresi wajah dan gerakan tangan, konsentrasi yang memfokuskan pada kontak mata, memperhatikan gerak tubuh, ketertutupan fisik, dan melakukan sentuhan fisik. Bersikap empati artinya mampu membaca orang lain dari sudut pandang emosi. Orang yang empatik memiliki kepedulian terhadap orang lain dan memperlihatkan minat serta perhatiannya pada orang lain (De Vito, 2019).

Menurut asumsi peneliti adanya hubungan empati terhadap kepuasan kerja pada perawat dikarenakan empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan perawat. Pada penelitian ini masih ada perawat yang memiliki empati yang tidak baik seperti tidak adanya rasa prihatin terhadap rekan kerja yang kesulitan dan tertekan dalam menyelesaikan pekerjaan, tidak dapat memahami perbedaan pendapat saat

berkomunikasi, selalu mengkritik seseorang tanpa memahami terlebih dahulu maksud dari komunikasi yang rekan kerja sampaikan dan kurang sopan dalam berkomunikasi terhadap atasan. Kejadian ini yang membuat sebagian besar empati perawat masih kurang baik yang berdampak terhadap kepuasan kerja yang tidak baik.

Hubungan Sikap Mendukung dengan Kepuasan Kerja Perawat

Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan nilai $sig-p = 0,001 < 0,05$. Hal ini membuktikan ada hubungan sikap mendukung dengan kepuasan kerja pada perawat di Ruang Rawat Inap RSU Mitra Medika Amplas tahun 2024. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ovari tahun 2022 tentang Hubungan Pelaksanaan Metode Komunikasi : *Situation, Background, Assesment, Recomendation* (SBAR) Saat Timbang Terima Tugas Keperawatan dengan Kepuasaan Kerja Perawat di Ruang Ruang Rawat Inap RSUD Solok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara pelaksanaan komunikasi SBAR dengan kepuasan kerja perawat di Ruang Rawat Inap RSUD ($p = 0,000$) (Ovari, 2022).

Penelitian lain yang juga sejalan dilakukan oleh Sari, dkk tahun 2022 tentang Hubungan Komunikasi Interpesonal dengan Kepuasan Kerja Perawat di Ruang ICU RSUD dr. Haryoto Lumajang, menunjukkan bahwa ada hubungan yang tinggi antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan kerja perawat di Ruang *Intensive Care Unit* (ICU) RSUD dr. Haryoto Lumajang dengan nilai $p=0,000$ (Sari et al., 2022). Sikap mendukung meliputi tiga hal, antara lain *descriptiveness*, dipahami sebagai lingkungan yang tidak di evaluasi menjadikan orang bebas dalam mengucapkan perasaannya, tidak defensif sehingga orang tidak malu dalam mengungkapkan perasaannya dan orang tidak akan merasa bahwa dirinya dijadikan bahan kritikan terus menerus. *Spontaneity* dipahami sebagai kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara spontan dan mempunyai pandangan yang berorientasi ke depan, yang mempunyai sikap terbuka dalam menyampaikan pemikirannya. *Provisionalism* dipahami sebagai kemampuan untuk berpikir secara terbuka (*open minded*) (De Vito, 2019).

Menurut asumsi peneliti adanya hubungan sikap mendukung dengan kepuasan kerja pada perawat dikarenakan sikap yang saling mendukung secara baik ketika bekerja mampu membuat perawat termotivasi atau bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga perawat dapat memiliki kepuasan ketika bekerja. Sama halnya dalam penelitian ini dimana masih ada perawat yang memiliki sikap mendukung yang tidak baik, sehingga berdampak terhadap kepuasan kerja yang tidak baik. Sikap mendukung yang tidak baik antara lain tidak melaksanakan instruksi dari atasan, tidak adanya promosi kepada perawat sehingga perawat tidak termotivasi untuk berkembang, tidak adanya bimbingan dari atasan secara jelas ketika perawat sulit menyelesaikan pekerjaan dan tidak adanya dukungan dari atasan terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan perawat.

Hubungan Sikap Positif dengan Kepuasan Kerja Perawat

Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan nilai $sig-p = 0,029 < 0,05$. Hal ini membuktikan ada hubungan sikap positif dengan kepuasan kerja pada perawat di Ruang Rawat Inap RSU Mitra Medika Amplas tahun 2024. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadila tahun 2021 tentang Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Stres Ditempat Kerja pada Perawat RSIA Eria Bunda Pekanbaru, menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan stres kerja pada perawat dengan nilai $sig = 0,009$. Hal ini

menunjukkan bahwa hipotesis diterima, yakni terdapat hubungan komunikasi interpersonal dengan stres kerja pada perawat (Fadila, 2021).

Penelitian lain yang juga sejalan dilakukan oleh Ristanti tahun 2022 tentang Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja pada Perawat Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada perawat $p = 0,000$ (Ristanti, 2022). Sikap positif dalam komunikasi interpersonal berarti bahwa kemampuan seseorang dalam memandang dirinya secara positif dan menghargai orang lain. Apabila pembicaraan antara komunikator dan komunikan mendapat tanggapan positif dari kedua belah pihak, maka percakapan selanjutnya akan lebih mudah dan lancar. Rasa positif menjadikan orang-orang yang berkomunikasi tidak berprasangka atau curiga yang dapat mengganggu jalinan komunikasi (De Vito, 2019). Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri, kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Tidak ada yang lebih menyenangkan daripada berkomunikasi dengan orang yang tidak menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi (De Vito, 2019).

Menurut asumsi peneliti adanya hubungan sikap positif dengan kepuasan kerja dikarenakan sikap positif tidak dapat lepas dari upaya mendorong menghargai keberadaan serta pentingnya orang lain, sehingga dengan adanya sikap positif komunikasi antar perawat dapat berjalan dengan baik dan dapat meningkatkan kepuasan kerja dari perawat itu sendiri. Pada penelitian ini didapatkan bahwa masih ada perawat yang memiliki sikap positif tidak baik seperti perawat tidak mampu memberikan kesempatan berbicara kepada rekan kerja, tidak menegur rekan kerja yang melakukan kesalahan, perawat kurang teliti dalam menyelesaikan pekerjaan, sering absen tanpa memberitahukan atasan dan kurangnya sopan santun ketika memanggil rekan kerja yang lebih tua. Beberapa masalah ini yang menunjukkan bahwa sikap positif perawat masih dalam kategori tidak baik dan membuat kepuasan kerja perawat juga menjadi tidak baik.

Hubungan Kesetaraan dengan Kepuasan Kerja Perawat

Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan nilai $sig-p = 0,002 < 0,05$. Hal ini membuktikan ada hubungan kesetaraan dengan kepuasan kerja pada perawat di Ruang Rawat Inap RSU Mitra Medika Amplas tahun 2024. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ovari tahun 2022 tentang Hubungan Pelaksanaan Metode Komunikasi : *Situation, Background, Assesment, Recomendation* (SBAR) Saat Timbang Terima Tugas Keperawatan dengan Kepuasaan Kerja Perawat di Ruang Ruang Rawat Inap RSUD Solok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara pelaksanaan komunikasi SBAR dengan kepuasan kerja perawat di Ruang Rawat Inap RSUD ($p = 0,000$) (Ovari, 2022).

Penelitian lain yang juga sejalan dilakukan oleh Sari, dkk tahun 2022 tentang Hubungan Komunikasi Interpesonal dengan Kepuasan Kerja Perawat di Ruang ICU RSUD dr. Haryoto Lumajang, menunjukkan bahwa ada hubungan yang tinggi antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan kerja perawat di Ruang *Intensive Care Unit* (ICU) RSUD dr. Haryoto Lumajang dengan nilai $p=0,000$ (Sari et al., 2022). Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih

pandai, lebih kaya, lebih tampan atau cantik, atau lebih atletis daripada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar benar seara dalam segala hal. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasannya setara. Artinya, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Dalam suatu hubungan interpersonal yang ditandai oleh kesetaraan, ketidaksepappendatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain. Kesetaraan tidak mengharuskan menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain (De Vito, 2019).

Menurut asumsi peneliti adanya hubungan kesetaraan dengan kepuasan kerja dikarenakan komunikasi interpersonal akan efektif apabila suasannya setara. Artinya, harus ada pengakuan dari kedua belah pihak sama-sama berharga dan ada sesuatu yang akan disumbangkan, sehingga suasana ini akan berdampak pada peningkatan kepuasan kerja. Pada penelitian ini didapatkan bahwa masih ada perawat yang memiliki kesetaraan tidak baik seperti perawat merasa program kerja yang dibuat oleh rumah sakit bukan merupakan tanggungjawab bersama, atasan tidak menampilkan sikap layaknya teman ketika berkomunikasi dengan bawahan, perawat tidak berusaha untuk menjaga komunikasinya dengan bahasa yang sopan dan masih ada perawat yang memandang jabatannya ketika berkomunikasi dengan rekan kerja. Kejadian ini yang membuat komunikasi interpersonal kurang berjalan dengan baik dan mengakibatkan masih ada perawat yang memiliki kepuasan kerja yang tidak baik.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja perawat di Ruang Rawat Inap RSU Mitra Medika Amplas pada tahun 2024. Keterbukaan terbukti meningkatkan kepuasan kerja perawat secara langsung, sedangkan empati memperkuat hubungan antara faktor psikologis tersebut dan kepuasan kerja. Sikap mendukung dan sikap positif juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja, sementara kesetaraan mempengaruhi secara signifikan kepuasan perawat di rumah sakit ini.

Secara teoretis, temuan ini mendukung teori hubungan sosial yang menekankan pentingnya faktor-faktor interaksi dalam membangun kepuasan kerja. Penelitian ini memperkuat teori tersebut dengan menunjukkan bahwa peningkatan kualitas hubungan interpersonal antara perawat dan atasan, serta di antara perawat itu sendiri, dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Implikasi praktis dari temuan ini menunjukkan bahwa manajemen rumah sakit perlu lebih fokus pada pengembangan hubungan yang terbuka, empatik, dan mendukung antara perawat dan pimpinan rumah sakit. Dengan meningkatkan hubungan interpersonal yang positif, rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan kerja perawat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Direktur RS Mitra Medika Amplas yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian ini. Terima kasih juga kepada dosen pembimbing pertama, Bapak Muhammad Adiul Ilham, S.Kep., Ns., M.K.M., dan dosen pembimbing kedua, Manisha, S.K.M., S.Ak., BBA., M.K.M., yang telah memberikan bimbingan dan meluangkan waktu dari awal hingga selesaiya penelitian. Selain itu, peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pengujii yang telah memberikan saran dan masukan yang berharga.

Referensi :

- Anoraga, P. (2020). *Psikologi Kerja*. Rineka Cipta.
- Ballian, W. H. H. N. M. S. S. H. (2020). Analysis of Reward , Work Environment , Job Promotion And Supporting Facilities Towards Job Satisfaction. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 5(4), 167–171.
- Barahama, F. . (2019). *Kepuasan Kerja Perawat di Ruang Perawatan*. GMIM Pancaran Kasih.
- De Vito, J. (2019). *Komunikasi Antar Manusia*. Professional Books.
- Effendy, O. U. (2021). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Remaja Rosdakarya.
- Fadila, F. (2021). *Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Stres Ditempat Kerja pada Perawat RSIA Eria Bunda Pekanbaru*. Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Gedif, G., Sisay, Y., Alebel, A., & Belay, Y. A. (2020). Kepuasan Kerja dan Faktor Terkait di Kalangan Profesional Perawatan Kesehatan. In *BMC Research Notes*. BioMed Central. <https://doi.org/10.1186/s13104-018-3918-0>
- Halijah, S. (2021). *Kepuasan Kerja Perawat*. Universitas Hasanuddin.
- Iyas, Y. (2020). *Kinerja, Teori, Penilaian dan Penelitian*. Pusat Kajian. Ekonomi Kesehatan FKM Universitas Indonesia.
- Kemenkes RI. (2020). *Modul Pelatihan Sistem Pemberian Pelayanan Keperawatan Propesional*. Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan & Tehnisian Medik Direktur Jendral Bina Upaya Kesehatan.
- Lubis, Y., Ananda, F. R., Syaifuddin, Sofiyan, & Nasib. (2024). The Impact of Volunteerism and Emotional Regulation Traits on Job Satisfaction and Performance an Indonesian Agribusiness Corporation. *Journal of System and Management Sciences*, 14(11), 431–448. <https://doi.org/10.33168/jsms.2024.1123>
- Lubis, Y., Lubis, F. R. A., Syaifuddin, S., & Nasib, N. (2023). The Role of Motivation in Moderating the Impact of Emotional Intelligence, Work-Life Balance, Leadership, and Work Ethic on Employee Performance. *Society*, 11(2), 665–686. <https://doi.org/10.33019/society.v11i2.588>
- Muhammad. (2019). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara.
- Muninjaya, G. (2020). *Manajemen Keperawatan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Notoatmodjo, S. (2020). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2020). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam praktek Keperawatan Profesional*. Salemba Medika.
- Ovari, I. (2022). *Hubungan Pelaksanaan Metode Komunikasi : Situation, Background, Assesment, Recomendation (SBAR) Saat Timbang Terima Tugas Keperawatan dengan Kepuasaan Kerja Perawat di Ruang Ruat Inap RSUD Solok*. 133–141.
- Putri, H. Y. (2022). *Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja pada Perawat di RSUD Muhammad Sani Kabupaten Karimun*. Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
- Ristanti, L. (2022). *Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja pada Perawat Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*. Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

- RSU Sundari. (2024). *Profil Rumah Sakit Umum Sundari Medan*. Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia.
- Salahat, M. F., & Al-Hamdan, Z. M. (2022). *Kualitas Kehidupan Kerja keperawatan dan Kepuasan Kerja*. National Library Of Medicine.
- Sari, I. P., Mawaddah, N., & Wulandari, T. R. (2022). *Hubungan Komunikasi Interpesonal dengan Kepuasan Kerja Perawat di Ruang ICU RSUD dr. Haryoto Lumajang*. 14(1), 1–8.
- Sumijatun. (2019). *Membudayakan Etika dalam Praktek Keperawatan*. Salemba Medika.
- Syaifuddin, Ananda, F. R., Lubis, Y., & Nasib. (2022). Can Life Satisfaction Become an Important Role in Increasing Employee Performance ? A Case Study. *Journal of System and Management Sciences*, 12(6), 379–397. <https://doi.org/10.33168/JSMS.2022.0623>
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. (2009).