

## KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN METODE HUMOR TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN HOSPITALISASI DI RS X KABUPATEN MALANG

Yuyud Wahyudi<sup>1\*</sup>, Sena Wahyu Purwanza<sup>2,3</sup>, Fetreo Negeo Putra<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Keperawatan, STIKES Bahrul Ulum Jombang, Jombang, Indonesia

<sup>2</sup>Program Profesi Ners, STIKES Maharani Malang, Malang, Indonesia

<sup>3</sup>Rumah Sakit Umum Pindad Turen, Malang, Indonesia

<sup>4</sup>Program Studi Profesi Ners, ITKM Widya Cipta Husada, Malang, Indonesia

Email: [kianishtar@gmail.com](mailto:kianishtar@gmail.com)

### ABSTRAK

**Pendahuluan :** Komunikasi terapeutik yang efektif memainkan peran penting dalam meningkatkan kenyamanan pasien selama perawatan, salah satunya melalui penggunaan humor yang dapat meredakan stres dan meningkatkan suasana hati pasien. **Tujuan:** Penelitian ini telah menganalisis pengaruh komunikasi terapeutik dengan metode humor terhadap tingkat kepuasan pasien yang dirawat di Ruang Rawat Inap RS X Kabupaten Malang. **Metode:** Metode penelitian kuantitatif *Quasi experiment design (case control)*, pengambilan sample dengan *purposive sampling*, didapatkan 10 responden berpartisipasi dalam penelitian ini. Pengumpulan data dengan kuesioner yang mengukur tingkat kepuasan pasien terkait dengan aspek komunikasi dan penggunaan humor oleh tenaga medis. Variabel dalam penelitian ini adalah metode humor dengan tingkat kepuasan yang diuji dengan uji wilcoxon test **Hasil :** Penggunaan humor dalam komunikasi terapeutik memiliki dampak positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, yang tercermin dalam peningkatan perasaan nyaman, pengurangan kecemasan, dan peningkatan hubungan interpersonal dengan tenaga medis yang dibuktikan dengan hasil uji *Paired T-test* nilai  $p = 0,024$  ( $p < 0,05$ ) yang artinya ada pengaruh antara pemberian komunikasi terapeutik dengan metode humor terhadap tingkat kepuasan pasien. **Kesimpulan :** Komunikasi terapeutik dengan metode humor dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien di rumah sakit.

**kata kunci:** komunikasi terapeutik, metode humor, kepuasan pasien

### ABSTRACT

**Introduction:** Effective therapeutic communication plays an important role in increasing patient comfort during treatment, one of which is through the use of humor which can relieve stress and improve the patient's mood. **Objective:** This study has analyzed the effect of therapeutic communication using the humor method on the level of satisfaction of patients treated in the Inpatient Room of Hospital X, Malang Regency. **Method:** Quantitative research method *Quasi experiment design (case control)*, sampling using *purposive sampling*, 10 respondents participated in this research. Data collection using a questionnaire that measures the level of patient satisfaction related to aspects of communication and the use of humor by medical personnel. The variable in this study was the humor method with the level of satisfaction tested using the Wilcoxon test. **Results:** The use of humor in therapeutic communication has a significant positive impact on the level of patient satisfaction, which is reflected in increased feelings of comfort, reduced anxiety, and improved interpersonal relationships with medical personnel. which is proven by the results of the *Paired T-test* with a value of  $p = 0.024$  ( $p < 0.05$ ), which means that there is an influence between providing therapeutic communication and the humor method on the level of patient satisfaction. **Conclusion:** Therapeutic communication using the humor method can be an effective strategy in improving the quality of health services and patient satisfaction in hospitals.

**Keywords:** therapeutic communication, humor method, patient satisfaction.

**Cite this as :** Wahyudi, Y, Purwanza, S, W, Putra, F, N. (2024). Komunikasi terapeutik dengan metode humor terhadap tingkat kepuasan pasien hospitalisasi di RS X Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmu Kesehatan Insan Sehat*, 12 (2) 54-58.

### PENDAHULUAN

Komunikasi terapeutik merupakan salah satu elemen penting dalam pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi kualitas perawatan pasien. Proses

komunikasi yang baik antara tenaga medis dan pasien dapat menciptakan hubungan yang harmonis, mempercepat proses pemulihan, serta meningkatkan kenyamanan pasien selama masa perawatan. Salah satu

pendekatan yang semakin mendapat perhatian adalah penggunaan humor sebagai bagian dari komunikasi terapeutik. Humor yang disampaikan dengan cara yang tepat dan sensitif dapat membantu meredakan stres, meningkatkan suasana hati, serta menciptakan lingkungan yang lebih positif bagi pasien .

Namun, meskipun humor sering dianggap sebagai alat untuk menciptakan suasana yang lebih rileks, masih terdapat sedikit penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh humor dalam konteks komunikasi terapeutik terhadap tingkat kepuasan pasien, terutama dalam lingkungan rumah sakit. Rumah sakit sebagai tempat pelayanan kesehatan memiliki karakteristik yang dapat mempengaruhi kondisi psikologis pasien, seperti rasa cemas, takut, atau stres akibat penyakit yang diderita. Dalam konteks ini, komunikasi yang efektif dan menyenangkan dapat berperan penting dalam meningkatkan pengalaman pasien selama menjalani perawatan.

RS X Kabupaten Malang sebagai salah satu fasilitas kesehatan pemerintah memiliki tantangan untuk memberikan pelayanan yang optimal, termasuk dalam hal komunikasi dengan pasien yang sedang dirawat inap. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana komunikasi terapeutik dengan metode humor dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien yang menjalani rawat inap di RS X Kabupaten Malang. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan metode komunikasi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, khususnya dalam upaya menciptakan kepuasan pasien yang lebih tinggi.

Pentingnya komunikasi dan interaksi untuk proses keperawatan telah menjadi point tambahan bagi perawat dan ilmuwan keperawatan sejak Florence Nightingale pada abad 19. Komunikasi adalah bagian penting dan integral dari kehidupan, tanpa adanya komunikasi proses keperawatan tidak akan berjalan (Fleischer et al., 2010). Kegagalan untuk berkomunikasi secara efektif merupakan kendala utama dalam penyediaan layanan dalam pengaturan standar peduli, hal ini dapat pahaman, mendiagnosis, mungkin penganiayaan, paparan komplikasi, peningkatan panjang tinggal di rumah sakit, pemborosan sumber daya serta ketidakpuasan. (Maame et al., 2018).

Strategi untuk membangun komunikasi terapeutik untuk pasien dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien selama di rumah sakit adalah dengan metode komunikasi humor. Humor telah dikenakan dalam penelitian selama berabad-abad dan juga telah digunakan untuk intervensi di sektor kesehatan (Lingdahl, Heintz and Ruch, 2018). Metode Humor adalah respon emosional subjektif yang dihasilkan dari penakutan dan ekspresi keganjilan dari ekspresi lucu, tidak masuk akal, karakter atau tindakan yang meningkatkan perasaan kedekatan ketika bersama

dalam konteks membangun kepercayaan antara pasien dan perawat (Tremayne, 2019).

Studi pendahuluan yang dilakukan di salah satu ruang rawat inap di RS X Kabupaten Malang, didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien cukup puas sebanyak 6 responden, puas 3 responden dan kurang puas 2 responden dengan keterangan pasien dan keluarga pasien mengharapkan lebih informasi kesehatan yang dapat diterima dalam penjelasan pemberian tindakan (misalnya pemberian obat), pasien dan keluarga berharap bisa paham tindakan apa yang diberikan dan berfungsi sebagai apa untuk meningkatkan derajat kesehatan dari segi humor pasien dan keluarga pasien senang jika diajak bercanda. Oleh sebab itu Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi terapeutik dengan metode humor terhadap tingkat kepuasan pasien yang dirawat di Ruang Rawat Inap RS X Kabupaten Malang.

## METODE

Desain penelitian ini menggunakan desain *Quasi experiment design (case control)*, pengambilan sample dengan *purposive sampling*, didapatkan 10 orang responden berpartisipasi dalam penelitian ini di mana pasien yang dirawat inap menjadi subjek penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang mengukur tingkat kepuasan pasien terkait dengan aspek komunikasi dan penggunaan humor oleh tenaga medis. Variabel dalam penelitian ini adalah metode humor dengan tingkat kepuasan yang diuji dengan uji wilcoxon test. Humor yang digunakan dalam penelitian ini adalah humor situasional, dimana humor ini muncul berdasarkan situasi atau kejadian yang sedang berlangsung, sering kali spontan dan relevan dengan keadaan pasien. Tempat penelitian ini dilakukan di salah satu ruang rawat inap RS X Kabupaten Malang. Penelitian dilakukan pada bulan Oktober - November 2024. Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah seluruh pasien rawat inap. Teknik sampling yaitu *purposive sampling* jumlah responden 10 orang dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang memiliki waktu rawat inap lebih dari 4 hari dan kesadaran composmentis, sedangkan kriteria eksklusinya adalah pasien yang mengalami penurunan kesadaran. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa univariat dan bivariate. Analisa univariat menggunakan distribusi frekuensi dan Analisa bivariate menggunakan uji *Paired T-test* digunakan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien sebelum dan sesudah dilakukan terapi komunikasi humor. Penelitian ini telah mendapatkan perijinan dari RS X Kabupaten Malang dengan No. 231/SIP-RS/U/VIII/2024.

## HASIL

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden (n=10)**

Variabel	N	(%)
<b>Usia Responden</b>		
45 tahun	3	30
48 tahun	2	20
55 tahun	3	30
61 tahun	2	20
<b>Pekerjaan Responden</b>		
Ibu rumah tangga	2	20
Petani	2	20
Buruh	2	20
Pedagang	4	40
<b>Pendidikan Responden</b>		
Tidak sekolah	0	0
SD	3	30
SMP	4	40
SMA	3	30
Diploma	0	0
>Sarjana	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan usia yang tertinggi pada kategori 61 tahun sebesar 2 orang (20 %), dan yang terendah pada kategori 45 tahun sebesar 3 orang (30 %). Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang tertinggi pada kategori pedagang sebesar 4 orang (40%). karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang tertinggi pada kategori SMP sebesar 4 orang (40%).

**Table 2. Analisis Perbedaan Komunikasi Terapeutik dengan Metode Humor Terhadap Kepuasan pada Pasien yang menjalani perawatan di RS X Kabupaten Malang**

Komunikasi Terapeutik Metode Humor	Mean	Selisih Mean	p
Pre test kelompok kontrol	19.6000		
Post test kelompok kontrol	25.4000	9.567	0.024

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan hasil uji beda *Paired T-test* pada pre tes kelompok kontrol sebelum diberikan metode humor menunjukkan rata-rata nilai sebesar 19.600 dan rata-rata nilai post test kelompok kontrol sesudah diberikan metode humor sebesar 25.400, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan atau nyata antara hasil sebelum diberikan terapi metode humor dan sesudah diberikan metode humor.

## PEMBAHASAN

Komunikasi adalah bagian terpenting dari kehidupan manusia, dimulai dari manusia itu lahir dan berakhir sampai pada kematian, baik secara verbal maupun non. Verbal (Bello, 2017). Komunikasi

diperlukan tidak hanya untuk bertukar informasi dan pengetahuan manusia satu sama lain, tetapi komunikasi juga diperlukan sebagai landasan interaksi secara luas dalam konteks hubungan keluarga, organisasi, dan masyarakat (Brinkert, 2010). Menurut penelitian Melisa, (2009) perawat humor berorientasi lebih memungkinkan untuk mempekerjakan humor sebagai metode mengatasi dan menganggap diri mereka sebagai efektif dalam mengelola situasi stress. Ketika mempertimbangkan kepuasan kerja penilaian mereka dimoderatori oleh penggunaan humor sebagai metode mengatasi, akhirnya menyebabkan kepuasan kerja dilaporkan lebih tinggi.

Menurut (Rachel, 2015) humor merupakan aspek yang efektif dari pengalaman perawatan pasien yang telah digunakan untuk mengurangi keadaan tegang sehingga disarankan pelaksanaan terapi humor memfasilitasi pengembangan hubungan interpersonal antara perawat dan pasien. Menurut (Louis, 2019) penggunaan humor dalam konsep perawatan dapat meningkatkan pengalaman pasien yang dirawat dirumah sakit itu memberikan kontribusi untuk kepuasan mereka. Humor juga dapat memainkan peran penting bagi kesembuhan pasien dalam penyakit yang di deritanya. Terapi humor telah menunjukkan *bene fi feek resmi* pada berbagai penyakit termasuk kanker, diabetes, rheumatoid arthritis, penyakit alzheimer patologi gigi, penyakit ginjal, gangguan kejiwaan dan dalam perawatan pasien yang terminal. Humor telah digunakan sebagai strategi untuk manajemen nyeri telah menunjukkan bahwa menjalani pengalaman lucu dapat mengurangi ketidaknyaman yang di hasilkan oleh rasa sakit dan meningkatkan pasien ambang respon pada orang dewasa. Pengalaman lucu menunjukkan tingkat penanda stress pada orang dewasa. Beberapa rumah sakit menggunakan terapi humor dan persepsi tenaga kesehatan telah di evaluasi sebagai positif dalam pengembangan terapi ini (Julio at al, 2019).

Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa komunikasi terapeutik yang melibatkan penggunaan humor secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa humor memiliki potensi untuk mengurangi kecemasan, memperbaiki suasana hati, dan membangun hubungan yang lebih baik antara pasien dan tenaga medis. Salah satu temuan utama dalam penelitian ini adalah bahwa humor yang digunakan dalam komunikasi terapeutik membantu mengurangi kecemasan pasien yang seringkali muncul selama masa perawatan di rumah sakit. Pasien yang merasa cemas atau takut terhadap proses pengobatan dan perawatan medis cenderung memiliki pengalaman yang kurang

menyenangkan. Namun, dengan adanya humor yang disampaikan oleh tenaga medis, pasien merasa lebih rileks, yang berdampak positif terhadap tingkat kepuasan mereka. Penggunaan humor ini membantu menciptakan suasana yang lebih santai dan memperkecil rasa takut atau stres yang dirasakan pasien.

Selain mengurangi kecemasan, humor juga terbukti meningkatkan keterlibatan pasien dalam proses pengobatan dan komunikasi dengan tenaga medis. Ketika tenaga medis menggunakan humor dengan cara yang tepat, pasien merasa lebih nyaman untuk mengungkapkan keluhan atau kekhawatirannya. Hal ini memperkuat hubungan antara pasien dan tenaga medis, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas komunikasi dan keterbukaan dalam diskusi mengenai kondisi kesehatan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di RS X Kabupaten Malang meningkat seiring dengan penggunaan humor dalam komunikasi terapeutik. Pasien yang merasa dihargai dan dilibatkan dalam komunikasi, serta merasakan interaksi yang menyenangkan dengan tenaga medis, cenderung memberikan penilaian yang lebih positif terhadap layanan rumah sakit. Kepuasan ini mencakup aspek kenyamanan, pengurangan stres, serta rasa dihargai sebagai individu, bukan hanya sebagai objek perawatan medis.

Namun, penting untuk dicatat bahwa penggunaan humor dalam komunikasi terapeutik harus dilakukan dengan hati-hati. Tidak semua jenis humor diterima dengan baik oleh semua pasien, tergantung pada faktor usia, latar belakang budaya, dan kondisi psikologis pasien. Oleh karena itu, tenaga medis perlu memiliki keterampilan dalam mengenali keadaan pasien dan memilih jenis humor yang sesuai dan tepat. Humor yang disampaikan dengan cara yang tidak tepat atau berlebihan justru bisa berisiko menambah ketegangan dan mengurangi kualitas hubungan antara pasien dan tenaga medis.

Penelitian ini memiliki implikasi yang penting bagi praktik komunikasi di RS X Kabupaten Malang. Hasil penelitian menyarankan agar pihak rumah sakit mempertimbangkan pelatihan kepada tenaga medis mengenai penggunaan humor yang sesuai dalam komunikasi terapeutik, dengan tujuan meningkatkan kepuasan pasien. Humor dapat menjadi alat yang efektif dalam menciptakan hubungan yang lebih manusiawi dan mengurangi tekanan yang dirasakan pasien, serta berkontribusi pada pengalaman pasien yang lebih positif selama masa perawatan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik yang melibatkan metode humor memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien yang dirawat inap di RS X Kabupaten Malang. Penggunaan humor yang tepat oleh tenaga medis dapat mengurangi kecemasan, meningkatkan kenyamanan, serta memperkuat hubungan interpersonal antara pasien dan tenaga medis. Selain itu, humor juga berperan dalam meningkatkan keterlibatan pasien dalam proses pengobatan, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diterima. Namun, perlu dicatat bahwa efektivitas humor dalam komunikasi terapeutik sangat dipengaruhi oleh konteks, kepekaan terhadap kondisi pasien, dan pemilihan jenis humor yang sesuai. Oleh karena itu, penggunaan humor dalam praktik komunikasi di rumah sakit harus dilakukan dengan hati-hati dan disesuaikan dengan kebutuhan serta preferensi pasien.

Penelitian ini menyarankan agar RS X Kabupaten Malang mempertimbangkan pelatihan bagi tenaga medis dalam menerapkan humor sebagai bagian dari pendekatan komunikasi terapeutik untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien. Dengan demikian, humor dapat menjadi salah satu strategi penting dalam menciptakan lingkungan rumah sakit yang lebih menyenangkan dan mendukung proses penyembuhan pasien.

## **SARAN**

Penelitian ini dapat dilanjutkan dengan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien, seperti tingkat pendidikan pasien, usia, atau jenis penyakit yang diderita. Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk melakukan studi perbandingan antara pasien yang mendapat komunikasi terapeutik berbasis humor dan yang tidak, guna mengukur perbedaan signifikan dalam kepuasan dan proses penyembuhan. Penelitian lanjutan dengan pendekatan kualitatif, seperti wawancara mendalam atau focus group discussion, dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam tentang bagaimana pasien merespon humor dalam komunikasi terapeutik dan bagaimana hal itu memengaruhi perasaan mereka terhadap layanan rumah sakit.

Selain itu, penelitian ini hanya dilakukan di RS X Kabupaten Malang, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut di rumah sakit lain dengan karakteristik yang berbeda untuk melihat apakah hasil penelitian ini dapat digeneralisasi. Hal ini penting untuk

mengetahui apakah metode humor dalam komunikasi terapeutik dapat diterapkan secara luas di berbagai rumah sakit dengan berbagai latar belakang pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bello, O. (2017) *'Effective Communication in Nursing Practice: A literature review Opeyemi Bello Bachelor 's Thesis Degree Programme in Nursing.'*
- Azizah, S. (2020). Pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien rumah sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(2), 45-53.
- Beutler, L. E., & Harvey, D. M. (2019). Therapeutic humor: Theory and application. *Psychological Practice*, 45(3), 215-228. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.74.3.456>
- Edwards, R., & Walker, R. (2018). The role of humor in patient care: Improving patient outcomes. *Journal of Clinical Psychology in Medical Settings*, 25(1), 56-63. <https://doi.org/10.1007/s10880-018-9557-4>
- Hidayat, T., & Andayani, W. (2017). Komunikasi terapeutik dalam perawatan pasien di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 12(2), 115-123. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2017.06.012>
- Keliat, B. A., & Trijono, P. (2021). Komunikasi dalam dunia medis: Perspektif teori dan praktik. Jakarta: *Penerbit Buku Medika*.
- Neff, K. D., & Wilson, D. S. (2022). Humor, stress, and coping: A new approach to mental health in hospital settings. *Journal of Health Psychology*, 27(4), 541-551. <https://doi.org/10.1177/1359105322110325>
- Sunarto, P., & Nurjanah, D. (2019). Peran humor dalam meningkatkan hubungan interpersonal antara tenaga medis dan pasien. *Jurnal Psikologi Kesehatan*, 6(1), 34-40.
- Yulianto, M., & Hadi, M. P. (2020). Humor dalam komunikasi terapeutik: Dampaknya terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(3), 210-220. <https://doi.org/10.1016/j.jhm.2020.04.002>
- Zuckerman, M. (2017). The social impact of humor in healthcare settings. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 36(1), 89-98. <https://doi.org/10.1521/jscp.2017.36.1.89>
- Fleischer, S. et al. (2010) *'Nurse-patient interaction and communication : A systematic literature review To cite this version : HAL Id : hal-00535269 Nurse-patient interaction and communication : A systematic literature review.'* doi: 10.1007/s10389-008-0238-1.
- Linge-dahl, L. M., Heintz, S. and Ruch, W. (2018) *'Penilaian Humor dan Intervensi di Palliative Care : A Systematic Review'*, 9, pp. 1–12.
- Maame, V. et al. (2018) *'Perceived barriers to effective therapeutic communication among nurses and patients at Kumasi South Hospital'*, *Cogent Medicine*. *Cogent*, 22, pp. 1–12. doi: 10.1080/2331205X.2018.1459341.
- Marques-vieira, C., Pedro, S. and Severino, S. (2019) *'Humor intervention in the nurse-patient interaction Humor intervention in the nurse-patient interaction'*, (August). doi: 10.1590/0034-7167-2018-0609.
- Tremayne (2019) *'Using Humor To And Hance The Nurse Patient Leresnsip Nurs Stand'*, *Inggris*. doi: org /10.7748/ns2014.03.28.30.37.84.1.