
**KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN PRIMA
DI RUANG RAWAT INAP SERUNI RSUD TAMAN HUSADA BONTANG TAHUN 2023**

Oleh

Ani Liyana¹, Rasmun², Abd Kadir³

^{1,2,3}Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Kalimantan Timur

Email: 1aniliyana08@gmail.com

Article History:

Received: 17-11-2023

Revised: 06-12-2023

Accepted: 16-12-2023

Keywords:

Therapeutic

Communication,

Patient Satisfaction,

Nurse, Inpatient Room,

Hospital

***Abstract:** Therapeutic communication is one way to provide accurate information and foster a trusting relationship with clients so that clients will feel satisfied with the nursing services they receive. A nurse's good communication skills have a direct impact on patient satisfaction, that is, the feelings that arise as a result of the performance of health services obtained after being compared to what he expected. In this study, researchers wanted to know the relationship between nurses' therapeutic communication and the level of patient satisfaction in the inpatient room of Taman Husada Bontang Hospital. The samples in this study were patients in the inpatient room of Taman Husada Bontang Hospital, visitors to the South Sanggatta Health Center inpatient poly, totaling 59 people. In this study, the sampling technique used was Non-probability sampling with Accidental Sampling technique. Accidental Sampling is a sampling technique based on chance, so that researchers can take samples from anyone they meet without prior planning. The results of the Chi Square statistical test in table 4.4 obtained a P-value value of $< \alpha$ where the P-value (0.004) $< \alpha$ (0.05) so that it can be concluded that there is a significant relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction in the seruni room of Taman Husada Bontang Hospital in 2023.*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan terus berkembang dan muncul dengan berbagai klasifikasi yang berbeda, seperti Puskesmas, Klinik, Rumah Sakit, dan layanan lainnya. Hal ini tentunya bertujuan untuk memudahkan masyarakat mengakses layanan kesehatan yang berkualitas (Agil, 2022).

Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada klien oleh suatu tim multi-disiplin termasuk tim keperawatan. Tim keperawatan merupakan tim kesehatan garda terdepan yang menghadapi masalah klien selama 24 jam. Tim keperawatan memberikan pelayanan kepada klien sesuai dengan keyakinan profesi dan standar keperawatan professional dengan tujuan agar dapat memberikan pelayanan yang aman serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan klien (Nursalam, 2017).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pemberian asuhan keperawatan adalah komunikasi dalam pemberian informasi mengenai masalah yang dialami klien dan bagaimana keluhan pasien dapat ditanggapi dengan cepat dan diterima oleh

perawat dalam memberikan respon terhadap keluhan pasien (Transyah and Toni, 2018). Komunikasi terapeutik merupakan salah satu cara untuk memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya dengan klien sehingga klien akan merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diterimanya (Ramli, 2021).

Hal ini sejalan dengan penelitian (Agil, 2022) dimana hasil uji *chi-square* menunjukkan nilai $p=0.016$, yang artinya terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Ruang Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok. Kemampuan berkomunikasi perawat yang baik berdampak langsung pada kepuasan pasien, yaitu perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah dibandingkan dengan apa yang diharapkannya. Menurut (Simamora, Naziyah, Usman, 2022) bahwa salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Jika produk tersebut jauh dibawah harapan, konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika produk tersebut memenuhi harapan, konsumen akan puas. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk tersebut, informasi dari orang lain, dan informasi yang diperoleh dari iklan atau promosi yang lain (Simamora, Naziyah, Usman, 2022). Hal ini sejalan dengan jurnal (Rina, 2021) dimana Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima diukur dengan menggunakan 6 indikator yaitu sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*). Studi menunjukkan bahwa pelayanan prima memengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit. Menurut Nursalam, (2015) menjelaskan bahwa untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelanggan (pasien), dapat dilakukan dengan pendekatan kualitas pelayanan atau Service Quality yang diukur dengan menggunakan indikator bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Menurut (Mongi, 2020) menjelaskan bahwa keluhan yang sering disampaikan oleh pasien yang tidak puas adalah kurangnya komunikasi dari perawat dan ketidak jelasan akan proses perawatan, sehingga pasien akan mengeluhkan lamanya waktu menunggu perawat setelah proses masuk ruangan perawatan, lamanya perawat menjawab panggilan pasien, sikap perawat yang tidak bersahabat, kurang memberikan pendidikan kesehatan untuk perawatan dirumah, perawat kurang perfutian, perawat tidak menjelaskan tentang program pengobatan dan proses penyakit.

Pelayanan petugas kesehatan dikatakan baik dikarenakan mereka ramah dan juga empati kepada pasien. Keberhasilan yang diperoleh layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan berhubungan erat dengan kepuasan pasien (Sembiring, 2019). Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila pelanggan menerima produk jasa yang telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Di ranah pelayanan kesehatan, kepuasan pasien juga menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Hasil survei awal yang dilakukan pada tanggal 30 maret 2023 dengan wawancara langsung terhadap 10 (Sepuluh) orang pasien yang ada di berada di ruang rawat inap serumi RSUD Taman Husada bontang, dimana 66,7% atau 7 pasien menyatakan bahwa merasa kurang puas dengan komunikasi diantaranya: Perawat tidak memperkenalkan nama saat memulai kom terkadang menggunakan bahasa yang yang disampaikan Terlalu cepat. sehingga susah dipahami,

sehingga harus dijelaskan ulang. Perawat tidak memberikan informasi secara jelas tentang hal-hal yang dilarang selama perawatan,

Selain itu, bahasa yang disampaikan perawat berbelit belit sehingga komunikasi kurang dipahami, Waktu memberikan obat suntik, perawat tidak menjelaskan obat yang dimasukan, Komunikasi perawat sangat singkat, ketika pasien ingin curhat tentang penyakitnya perawat menanggapinya singkat, karena masih banyak pekerjaan yang akan dilakukan, Perawat tidak memberikan keterangan yang jelas tentang semua peraturan di ruang seruni, sehingga saat keluarganya akan membesuk dilarang karena tidak sesuai waktu yang ditentukan. 3 responden (33,3%) mengatakan komunikasi perawat sudah bagus dan baik. Selain itu juga di ruang rawat inap seruni belum pernah dilakukan penelitian atau survey terkait komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien dalam pelayanan prima.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik yang bertujuan untuk mengungkapkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen Sedangkan metode pendekatan yang dilakukan menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran/observasi data variabel independen (komunikasi terapeutik perawat) dan variabel dependen (kepuasan pasien) hanya satu kali pada satu saat. Dengan studi ini, akan diperoleh prevalensi atau efek suatu fenomena (variabel independen) dihubungkan dengan penyebab (variabel dependen) (Nursalam, 2016).

Sampel dalam penelitian ini adalah responden yang diambil berdasarkan kriteria inklusi dari populasi dan telah menandatangani informed consent. Sampel penelitian menggunakan total sampling yaitu mengambil semua sampel yang memenuhi kriteria inklusi Metode yang digunakan non probability sampling dengan menggunakan rumus Slovin. Menurut Nursalam (2016) sampling adalah proses menyeleksi porsi dari populasi untuk dapat mewakili populasi. Accidental Sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, sehingga peneliti bisa mengambil sampel pada siapa saja yang ditemui tanpa perencanaan sebelumnya (Sugiyono, 2016).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan non probability sampling. Menurut (Dharma, 2011) adapun kriteria inklusi sebagai berikut: bersedia menjadi responden; berusia 15 tahun sampai 50 tahun; pasien kooperatif; pasien yang dirawat di ruang rawat inap seruni lebih dari 3 hari perawatan. Dan kriteria eksklusi yaitu sebagai berikut: pasien yang memiliki keterbatasan fisik, mental, atau kognitif yang dapat mengganggu penelitian (disabilitas); pasien dalam penurunan kesadaran; pasien dalam keadaan emergency.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen penelitian yang berbentuk kuesioner. Instrumen dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua) item yaitu kuesioner tentang komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien. Kuesioner tahapan komunikasi terapeutik, dimana terdapat 16 item pertanyaan dengan keterangan: SL/Selalu (4); SR/Sering (3); JR/Jarang (2); TP/Tidak pernah (1). Dan kuisisioner kepuasan pasien, dimana terdapat 20 item pertanyaan dengan keterangan: SP/Sangat puas (4); P/Puas (3); TP/Tidak puas (2); STP/Sangat tidak puas (1).

Dalam penelitian ini, peneliti tidak melakukan uji validitas dan Realibilitas peneliti menggunakan kuesioner yang baku yang sudah dilakukan uji validitas dan reabilitas yang diambil dari nursalam (2016) dalam penelitian Khairul (2017). Lembar kuesioner yang sudah valid diberikan kepada responden. Penelitian melakukan beberapa kegiatan dalam

mengumpulkan data yang dibutuhkan pada penelitian ini. Prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini ada tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap akhir. Analisis data dilakukan menggunakan analisa univariat dan analisa bivariat.

Pelaksanaan penelitian dilakukan setelah mendapatkan mendapatkan izin dari Prodi Sarjana Terapan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kalimantan Timur serta izin penelitian tertulis dari Direktur RSUD Taman Husada Bontang. Penelitian harus sesuai dan tidak bertentangan dengan etika penelitian yang meliputi *informed consent* (lembar persetujuan responden), *anonymity* (tanpa nama), *confidentially* (kerahasiaan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini membahas tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap seruni RSUD Taman Husada Bontang. Hasil penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Analisa Univariat

Analisa Uvariat dilakukan untuk menggambarkan karakteristik masing-masing variabel penelitian. Pada penelitian ini analisa dilakukan untuk menggambarkan variabel independen komunikasi terapeutik perawat dan variabel dependen tingkat kepuasan pasien.

Berikut hasil analisa univariat dari penelitian ini:

a. Distribusi Karakteristik Responden

Tabel 1. distribusi karakteristik responden (Jenis kelamin, Umur, Pendidikan, Pekerjaan, Asuransi kesehatan) Di Ruang Rawat Inap Seruni RSUD Taman Husada Bontang Tahun 2023 Distribusi Data Responden (n = 59)

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	32	54,2
Perempuan	27	45,8
Jumlah	59	100
Usia		
15-25 Tahun	4	6,8
26-35 Tahun	18	30,5
36-50 Tahun	23	39,0
51 > keatas	14	23,7
Jumlah	59	100
Pendidikan		
SD	1	1,7
SMP	5	8,5
SMA	28	47,5
PT/Perguruan Tinggi	25	42,5
Jumlah	59	100
Pekerjaan		
PNS	7	11,9
Swasta	20	33,9
Wiraswasta	10	16,9

Mahasiswa	3	5,1
Lain-lain	19	32,2
Jumlah	59	100
Asuransi Kesehatan		
BPJS	40	67,8
Umum	17	28,8
Lain-lain	2	3,4
Jumlah	59	100

Berdasarkan tabel 1 diperoleh bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, Sebagian besar dari responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang (54,2%) dibandingkan jenis kelamin perempuan sebagian kecil atau 27 orang (45,8%). Diperoleh bahwa karakteristik responden berdasarkan usia, Sebagian kecil responden dengan kategori 36-50 tahun lebih banyak yaitu 23 orang (39%) dibandingkan dengan usia sebagian kecil 26-35 Tahun 18 orang (30,5%). Sebagian kecil diatas 51 tahun sebanyak 14 orang (23,7%) dan Sebagian kecil usia 15-25 tahun 4 orang (6,8%). Diperoleh bahwa jenis pekerjaan terbanyak responden yaitu sebagian kecil berprofesi swasta sebanyak 20 orang (33,9%). diikuti oleh Lain-lain (IRT) sebanyak 19 orang (32,2%). wiraswasta sebanyak 10 orang (16,9 %). PNS Sebagian kecil 7 orang (11,9%), sangat sedikit mahasiswa 3 orang (5,1%). Diperoleh data tingkat pendidikan responden Sebagian besar SMA sebanyak 28 orang (47,5%), diikuti Sebagian besar Perguruan Tinggi sebanyak 25 orang (42,2%), sangat sedikit SMP 5 o 77/99 (8,5%), dan sangat sedikit SD yaitu 1 orang (1,7%). Diperoleh data pengguna asuransi kesehatan responden paling banyak yaitu BPJS 40 orang (67,8%), diikuti Sebagian kecil Umum sebanyak 17 orang (28,8%), dan sangat sedikit lain-lain 2 orang (3,4%).

a. Komunikasi Terapeutik

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap Seruni RSUD Taman Husada Bontang Tahun 2023 Distribusi Data Responden (n = 59)

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	Persentase
Baik	44	74,6
Kurang Baik	15	25,4
Jumlah	59	100

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa sebanyak 44 responden (74,6%) memiliki persepsi perawat sudah menggunakan komunikasi terapeutik dengan baik selama melakukan pelayanan keperawatan kepada pasien di ruang rawat inap seruni dan sebanyak 15 responden (25,4%) mempersepsikan perawat memiliki komunikasi terapeutik kurang baik selama melakukan pelayanan keperawatan kepada pasien.

b. Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Seruni RSUD Taman Husada Bontang Tahun 2023 Distribusi Data Responden (n = 59)

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
Puas	42	71,2
Tidak Puas	17	28,8
Jumlah	59	100

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa sebanyak 42 responden (71,2%) atau Sebagian besar merasa puas dengan pelayanan perawat dalam hal komunikasi terapeutik dan sebanyak 17 responden (28,8%) atau sebagian kecil merasa tidak puas dengan pelayanan perawat dalam hal komunikasi terapeutik perawat.

1. Analisa Bivariat

Tabel 4. Uji Statistik Hubungan Komunikasi Terapeutik dan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Seruni RSUD Taman Husada Bontang Tahun 2023 Distribusi Data Responden (n = 59)

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan responden		Total N	P-Value
	Responden Puas	Responden Tidak puas		
Baik	36	8	44	0,004
Kurang Baik	6	9	15	
Jumlah	32	17	59	

Hasil uji statistik pada tabel 4.4 didapatkan data bahwa sebanyak 36 responden puas dan komunikasi terapeutik baik, 6 responden puas dengan komunikasi terapeutik kurang baik, 8 responden tidak puas dengan komunikasi baik, dan 9 responden tidak puas dengan komunikasi kurang baik, dimana nilai P-value < a dimana P-value (0,004) < a (0,05) sehingga dapat disimpulkan ada hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

a. Analisa Univariat Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Rawat Inap Seruni RSUD Taman Husada Bontang

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti didapatkan data bahwa pada tabel 2 sebanyak 44 responden (74,6%) memiliki persepsi perawat sudah menggunakan komunikasi terapeutik dengan baik selama melakukan pelayanan keperawatan kepada pasien (mulai dari fase pra interaksi sampai terminasi) di ruang rawat inap seruni dan sebanyak 15 responden (25,4%) mempersepsikan perawat memiliki komunikasi terapeutik kurang baik selama melakukan pelayanan keperawatan kepada pasien.

Selama komunikasi terapeutik berlangsung, perawat menggunakan diri mereka sebagai alat terapeutik untuk membangun hubungan terapeutik dengan pasien, membantu pasien tumbuh, berubah dan sembuh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ramadia, Rahmaniza, & Maulidi, 2022) ini didapatkan hasil bahwa mayoritas komunikasi terapeutik

perawat dalam kategori baik (55.4%) dan tingkat kepuasan pasien dalam kategori tinggi (47,7%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang lain (Ulya, Anggraeni & Pelawi, 2023) hasil yang didapatkan di Puskesmas Bojong Menteng diketahui dari jumlah 133 responden menyatakan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat di ruang poli umum sudah baik (97,7%).

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan hasil penelitian yang lain peneliti berasumsi penerapan

komunikasi terapeutik oleh perawat selama memberikan pelayanan keperawatan di ruang rawat inap seruni RSUD Taman Husada Bontang ini merupakan kesadaran yang tinggi dan pengetahuan yang baik dari perawat akan pentingnya menggunakan teknik komunikasi terapeutik sebagai salah satu media untuk mencapai tujuan pemberian asuhan keperawatan kepada pasien. Dengan komunikasi (verbal ataupun nonverbal), perawat dapat memberikan kesembuhan buat klien. Senyum perawat, kesabaran, kelembutan, kata-kata yang tegas dan menyejukkan atau kata-kata yang disampaikan dengan jelas dapat mempengaruhi perilaku klien untuk berbuat lebih baik dalam rangka meningkatkan derajat kesehatannya. Tentunya dengan komunikasi terapeutik yang efektif pasien akan mendapatkan dampak positif dari asuhan keperawatan dan informasi yang diberikan.

b. Analisa Univariat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Seruni RSUD Taman Husada Bontang

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa tabel 3 bahwa sebanyak 42 responden (71,2%) atau Sebagian besar merasa puas dengan pelayanan perawat dalam hal komunikasi terapeutik dan sebanyak 17 responden (28.2%) atau sebagian kecil merasa tidak puas dengan pelayanan perawat dalam hal komunikasi terapeutik perawat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Waruwu, silaen, 2023) dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik mayoritas mengatakan sedang sebanyak 22 responden (47,8%), dan tinggi sebanyak 13 responden (28,3%). Ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien yang menjalani kemoterapi di Murni Teguh Memorial Hospital Tahun 2021. Berdasarkan hasil penelitian yang didukung dengan teori dan hasil penelitian sebelumnya, peneliti berasumsi bahwa hasil penelitian yang diperoleh mayoritas pasien mendapatkan kepuasan dalam pelayanan keperawatan terutama komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat karena pendekatan bahasa yang dilakukan oleh perawat selama pemberian asuhan keperawatan. Pelayanan keperawatan yang dilakukan perawat di ruang rawat inap seruni dengan menerapkan komunikasi terapeutik menjadikan pasien dapat merasakan bahwa semua kebutuhannya selama dirawat dapat terpenuhi dan informasi mengenai kondisi selama perawatan diperoleh dengan lengkap.

c. Analisa Biraviat Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Seruni RSUD Taman Husada Bontang Tahun 2023

Berdasarkan hasil uji statistik pada table 4.4 bahwa sebanyak 36 responden puas dan komunikasi terapeutik baik, 6 responden puas dengan komunikasi terapeutik kurang baik, 8 responden tidak puas dengan komunikasi baik, dan 9 responden tidak puas dengan komunikasi kurang baik, dimana nilai P-value < a dimana P-valur (0,004) <a (0,05) sehingga dapat disimpulkan ada hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan

kepuasan pasien.

Hal ini sesuai dengan teori Hildegard Peplau dalam (Sarfika & Maisa, 2018) yang mengatakan bahwa perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik dengan baik akan mudah melakukan komunikasi dengan pasien. Komunikasi terapeutik mampu membentuk hubungan saling percaya, menumbuhkan sikap empati dan caring terhadap pasien, mencegah terjadinya masalah Komunikasi terapeutik memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan dapat meningkatkan citra profesi keperawatan.

Menurut (Nursalam, 2014) menyatakan ada 11 faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yaitu: kualitas produk atau jasa, harga, kinerja, pelayanan, estetika, komunikasi, fasilitas, lokasi, suasana, desain visual, emosional, karakteristik produk. Banyak faktor penyebab kurang puas pasien di rumah sakit, salah satunya adalah 3999 komunikasi peraswat. Kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor tersebut di atas dapat memenuhi harapan. Sebagai contoh: faktor komunikasi verbal dan non-verbal perawat dalam komunikasi terapeutik apabila dilaksanakan tidak sesuai dengan spirit dalam komunikasi tersebut maka yang dihasilkan adalah respon ketidakpuasan dari pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Ramadia,Rahmaniza, Maulidi, 2022) Hasil penelitian hasil Uji Chi square menunjukkan Ada hubungan komunikasi terapeutik Perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap dengan nilai p value 0,000. Hasil penelitian ini didukung Penelitian yang lain yaitu (Haeriaty, et al 2022) menunjukkan Hasil uji Chi-Squart didapatkan nilai P value=0.00 dimana lebih kecil dari (0.05) hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Majene tahun 2022.

Berdasarkan hasil penelitian yang didukung dengan teori dan penelitian sebelumnya, peneliti berasumsi bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan (mulai dari fare pra-interaksi sampai terminasi) dengan baik disertai dengan skill/kemampuan dalam melakukan asuhan keperawatan yang dilakukan oleh perawat kepada pasien akan menimbulkan rasa puas atau menimbulkan kepuasa kepada pasien, kepuasan pasien akan timbul apabila pasien merasa pelayanan yang diberikan kepada pasien menyeluruh dan maksimal termasuk komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dari data yang diperoleh, adapun kesimpulan yang dapat di ambil dalam penelitian ini yaitu: Hasil peneltian diperoleh bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang sebagian besar (54,2%), Diperoleh bahwa mayoritas responden berdasarkan usia, responden dengan kategori 36-50 tahun lebih banyak yaitu 23 orang atau Sebagian kecil (39,0%), diperoleh data Pendidikan sebagian besar 28 responden (47,5%) adalah SMA, diperoleh bahwa mayoritas responden diperoleh bahwa jenis pekerjaan terbanyak responden yaitu berprofesi swasta sebanyak 20 (33,9%) orang atau Sebagian kecil (47,7%), diperoleh data pengguna asuransi Kesehatan Sebagian besar adalah BPJS yaitu 40 responden (67,8%).

Diperoleh bahwa sebagian besar atau 44 responden (74,6%) memiliki persepsi perawat sudah menggunakan komunikasi terapeutik dengan baik selama melakukan pelayanan keperawatan kepada pasien di ruang rawat inap dan sebanyak 15 responden atau

sebagian kecil (25,4%) mempersepsikan perawat memiliki komunikasi terapeutik kurang baik. Diperoleh bahwa sebanyak 42 responden (71,2%) atau sebagian besar merasa puas dengan pelayanan perawat dalam hal komunikasi terapeutik dan sebanyak 17 responden atau sebagian kecil (28,2%) merasa tidak puas dengan pelayanan perawat dalam hal komunikasi terapeutik perawat. Hasil uji statistik Chi Square didapatkan nilai P-value < a dimana P-value (0,004) a (0,05) sehingga dapat disimpulkan ada hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

SARAN

Hasil penelitian ini dapat dijadikan pengetahuan dan pemahaman tentang hal-hal yang berhubungan dengan komunikasi terapeutik yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kemampuan dan pelayanan keperawatan. Agar hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi awal dan pembanding atau juga pedoman bagi yang ingin meneliti faktor-faktor lain yang berhubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini diharapkan akan digunakan oleh perawat di ruang rawat inap seruni untuk membuat atau memperbaharui SOP tentang Komunikasi Terapeutik dan menerapkannya dalam pelayanan asuhan keperawatan. Hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan atau sebagai pembanding untuk penelitian dengan topik yang berhubungan dengan komunikasi terapeutik dan faktor serta variabel yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agil K. H, Mulyani P. S. Deniati K (20220), Hubungan Kemampuan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. Artikel Riset Wal'afiat Hospital Journal, Vol. 03 No. 01. URL artikel: <https://whj.umi.ac.id/index.php/whj/article/view/whj311>.
- [2] Agil H. M. Rohman T. Santosa P. R (2022) Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok. Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan e- ISSN: 2622-948X Vol 12, No. 1 Maret 2022 p-ISSN: 1693-6868 <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/kesehatan>.
- [3] Ahmad, Wahidin, W., & Halim, H. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur. Jurnal Administrasi Negara, 25(2), 123-140.
- [4] Ana K. D, Febianto K, Damarsari N (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Jurnal Keperawatan dan kebidanan Penerbit: LPPM Dian Husada Mojokerto
- [5] Andriyani, S., Darmawan, D., & Hidayati, N. O. (2018). Buku Ajar Komunikasi dalam Keperawatan. Bandung: PT Refika Aditama.
- [6] Dhana. S. N., & Welem, S. I. (2020). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Lela. Jurnal Keperawatan Florence Nightingale, 3(1), 12-15.
- [7] Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruangan Interna Rumah Sakit Unum Daerah Poso. Journal of islamic Medicine, S(1), 41-47. DOI 10.18860/jim.v5i1,11818

-
- [8] Eko Prabowo, 2014. Konsep & Aplikasi Asuhan Keperawatan Jiwa. Yogyakarta: Nuha Medika.
- [9] Handayani, Rini. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Yang Dipersepsikan Keluarga Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Di Ruang Rawat Inap Anak Rsud Dr. Adnaan Wd Payakumbuh, Skripsi, STIKES Perintis Padang
- [10] Hidayatullah B. M, Khotimah H, Nugroho S. A (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. Jurnal Keperawatan Profesional (JKP) Volume 8. Nomor 1 Februari 2020 p-ISSN: 2355-679X; e-ISSN: 2685-1830.
- [11] Lestari H. D. Armi, Rogayah (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap, NURSING ANALYSIS. JOURNAL OF NURSING RESEARCH Vol. 2, No. 1, April 2022, Hal. 15- 21
- [12] Mongi O. T (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang. Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis, 15(3), 263-269. eISSN: 2302-2531. Retrieved from <http://www.libnh.stikesnh.ac.id/index.php/jkd/article/view/361>.
- [13] Nursalam, (2016). Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi 5. Jakarta: Penerbit Salemba Medika
- [14] Prafika, A. N. N., Prawoto, E., & Nisak, R. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Flamboyan Rsud Dr. Soeroto Ngawi e-Journal Cakra Medika, 9(2), 72-78. Prabowo, (2014). Komunikasi dalam Keperawatan. Yogyakarta: fitramaya.
- [15] Ramli R (2021). Hubungan pelaksanaan Komunikasi Terapeutik dengan kepuasan klien Dalam Mendapatkan Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Kepuasan Pasien. Jurnal 77 Inovasi Penelitian P-ISSN: 2722-9475, E-ISSN: 2722-9467 Vol.1 No.11 April 2021. DOI: <https://doi.org/10.47492/jip.v1i1.954>
- [16] Ramadia, A., Rahmaniza, R., & Maulidi, A. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap. Jurnal Keperawatan Jiwa, 10(2), 393-402
- [17] Rochani, S. (2019). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan Penyakit Dalam Rumah Sakit Misi Lebak. Jurnal Kesehatan Saemakers Perdana, 2(1), 43- 52.
- [18] Rusnoto, Chofifah N, Kusmiyati Y. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan dan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus. The 10th University Research Colloquium 2019 Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Gombong. Sembiring 1.
- [19] M. Novita Br. Munthe G (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien RAWat Inap, Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF), e-ISSN: 2655-0830 Vol. 1 No.2 Edisi November 2018 - April 2019 <https://ejournal.medistra.ac.id/index.php/JFK>.
- [20] Stuart, G. W. (2017), Prinsip dan Praktik Keperawatan Kesehatan Jiwa. Jakarta: Elsevier.

- [21] Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Endurance*. E-ISSN: 2477-6521. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2487>.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN