

## Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok

Hilda Meriyandah Agil, Taupik Rohman, dan Puji Raharja Santosa  
Program Studi Ilmu Keperawatan STIKes Medistra Indonesia  
hilda.meiryandah@gmail.com

### Abstrak

Komunikasi berperan penting dalam menjalankan proses pelayanan yang berkaitan dengan antar elmen pada suatu kelompok. Tanpa adanya komunikasi yang baik dalam menjalankan proses pelayanan kemungkinan besar dalam suatu pelayanan tersebut tidak akan berjalan dengan maksimal, seorang perawat wajib memiliki kemampuan yang terampil dalam berkomunikasi karena perawat sebagai pemberi layanan utama terhadap pasien dan keluarganya. Komunikasi terapeutik merupakan salah satu faktor yang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien diruang Rawat Inap Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan penelitian deskriptif analitik yang pengambilan datanya dilakukan pada satu waktu. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dan sejumlah 108 responden bersedia mengikuti penelitian ini. Hasil uji *chi-square* menunjukkan nilai  $p = 0.016$ , yang artinya terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Terdapat hubungan signifikan antara kemampuan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan klien di Ruang Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok. Penelitian ini hanya melihat hubungan bivariat, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan melibatkan banyak faktor lain yang mungkin berhubungan dengan kepuasan klien.

**Kata kunci:** Kepuasan Pasien, Komunikasi Terapeutik, Rumah Sakit

### Abstract

Communication plays an important role in carrying out the service process related to the elements in a group. Without good communication in carrying out the service process, it is likely that these services will not run optimally, a nurse is required to have special skills in communication because nurses are the spearhead of service to patients and their families. Therapeutic communication is quite essential because it can affect the level of patients' satisfaction with the health services provided. One of the factors that can affect satisfaction in health care is therapeutic communication. To determine the relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction in the Bung Karno inpatient room at RSUD Proklamasi Rengasdengklok. This research used a quantitative approach with an analytical descriptive research design where data collection is carried out at one time. Sampling was done by purposive sampling technique and a total of 108 respondents were willing to participate in this study. The results of the chi-square test showed  $p$  value = 0.016, which means that there is a relationship between therapeutic communication and patient satisfaction. There is a significant relationship between nurses' therapeutic communication skills and client satisfaction in the Bung Karno Room, Rengasdengklok Proclamation Hospital. This study only looks at the bivariate relationship, so further research needs to be done by involving many other factors that may be related to client satisfaction.

**Keywords :** Hospital, Patient Satisfaction, Therapeutic Communication

## PENDAHULUAN

Dewasa ini, berbagai layanan 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. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas layanan kesehatan senantiasa diminta untuk beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat dan meningkatkan pelayanan guna memberikan kepuasan bagi para pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan<sup>(1)</sup>.

Kepuasan pasien digambarkan sebagai bagian dari elemen penting penilaian kualitas pelayanan yang diberikan dan menjadi kesempatan yang perlu dijaga sebagai upaya memiliki pasien loyal dan akan kembali sebagai pengguna layanan kesehatan saat membutuhkannya. Bahkan pasien loyal juga berpotensi akan menceritakan pengalamannya dan merekomendasikan layanan kesehatan kita kepada orang lain<sup>(2)</sup>. Survey mengenai kepuasan masyarakat terhadap layanan di Rumah Sakit pada tahun 2017 menunjukkan hasil yang masih dibawah target 90%, yaitu hanya sebesar 82,7%<sup>(3)</sup>.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, diantaranya adalah harga

jasa atau produk, kualitas, karakteristik, kemampuan komunikasi dari penyedia layanan, dan faktor emosional lainnya<sup>(2)</sup>. Dari faktor diatas, komunikasi menjadi salah satu faktor yang berhubungan erat dengan kepuasan klien karena adanya proses pertukaran informasi yang diberikan pihak penyedia jasa, yang dalam hal ini adalah perawat, dalam menanggapi dan merespon keluhan dari pasien maupun keluarganya<sup>(4)</sup>.

Penilaian terhadap pelayanan keperawatan ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan dalam membina hubungan yang baik dengan pasien, serta kemampuan komunikasi terapeutik yang baik<sup>(2)</sup>. Bidang keperawatan menjadi salah satu bidang di rumah sakit yang kualitasnya selalu dinilai oleh pasien, karena tim keperawatan merupakan anggota tim kesehatan garda terdepan yang menghadapi masalah kesehatan pasien secara terus menerus. Maka dari itu, dengan tuntutan peran yang besar, perawat harus mampu bersikap profesional dalam pemberian layanan kesehatan khususnya asuhan keperawatan yang komprehensif dalam pemenuhan kebutuhan dasar klien. Untuk menjalankan perannya dengan baik, perawat dituntut untuk memiliki keterampilan dalam mengklarifikasi nilai, konseling dan komunikasi<sup>(5)</sup>.

Komunikasi berperan penting dalam menjalankan proses pelayanan. Tanpa adanya komunikasi yang baik dalam menjalankan proses pelayanan kemungkinan besar pelayanan tersebut tidak akan berjalan dengan maksimal

sesuai dengan yang telah direncanakan oleh kelompok yang bersangkutan. Dengan tantangan yang terus berkembang, diantaranya adalah menghadapi klien dengan berbagai latar belakang yang berbeda, perawat diwajibkan untuk mampu beradaptasi dan berkomunikasi dengan baik. Perawat sangat berpengaruh besar dalam penentuan kualitas layanan kesehatan, mengingat perawatlah yang menghabiskan banyak waktu untuk berinteraksi bersama klien dan keluarganya dibandingkan tenaga kesehatan lainnya.

Komunikasi terapeutik didefinisikan sebagai proses yang dilakukan guna mempercepat penyembuhan pasien dan dilakukan dengan perencanaan yang terstruktur<sup>(1)</sup>. Melalui kemampuan komunikasi terapeutik, perawat diharapkan dapat melakukan bina hubungan saling percaya dengan lebih mudah dan efisien, menghindari potensi timbulnya masalah hukum, dan meningkatkan layanan keperawatan yang profesional hingga berdampak pada peningkatan citra profesi perawat yang secara tidak langsung juga memperbaiki citra rumah sakit melalui peningkatan kepuasan pasien<sup>(6)</sup>.

Berdasarkan studi sebelumnya yang dilakukan oleh Helmy dan Wahidin di Puskesmas Wotu, dijelaskan berbagai masalah dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik diantaranya ialah masih adanya petugas yang tidak memiliki waktu untuk berinteraksi dengan pasien disebabkan tingginya beban kerja, bahkan penilaian di lapangan juga ditemukan adanya perawat yang terkesan tidak

ramah atau bahkan ketus, serta tidak mampu memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan oleh pasien dan keluarga<sup>(7)</sup>. Penelitian yang dilakukan oleh Dora & Ayuni<sup>(9)</sup> juga menemukan bahwa komunikasi terapeutik perawat dinilai tidak efektif (66,7%), sedangkan penilaian terhadap kepuasan komunikasi terapeutik perawat dinilai tidak puas (56,7%).

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Astutik dan Rosyidah (2018)<sup>(10)</sup> didapatkan pengukuran hasil terhadap kemampuan komunikasi terapeutik dimana lebih dari 46% responden di rumah sakit menilai perawat tidak mampu berkomunikasi dengan baik, hingga berdampak pada nilai kepuasan yang rendah. Selain itu penelitian lainnya<sup>(11)</sup> juga menemukan bagaimana pengaruh komunikasi terapeutik di tiap tahapan fasenya terhadap kepuasan pasien di rawat jalan RSUD Jogja. Ditemukan bahwa sebagian besar pasien menilai kepuasan paling baik berada di fase kerja (53.57%), diikuti dengan fase terminasi (48.57%), dan terendah adalah orientasi (38.14%).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa di ruang Rawat Inap Bung Karno RSU Proklamasi Rengasdengklok, terdiri dari kelas 1,2 dan 3 dengan jumlah 30 tempat tidur. Peneliti mewawancarai terhadap 5 orang pasien, 4 diantaranya mengatakan cukup puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat di ruang Rawat Inap Bung Karno, sedangkan 1 pasien mengatakan bahwa

pelayanannya harus ditingkatkan lagi terutama dari segi komunikasi yang dilakukan oleh perawat.

#### METODE

Desain penelitian kali ini menggunakan desain kuantitatif dengan deskriptif analitik yang pengambilan datanya dilakukan sebanyak 1 kali (*cross sectional study*).

Populasi yang diikuti dalam studi ini adalah seluruh pasien kelas 1,2 dan 3 di ruang rawat inap Bung Karno yang diambil berdasarkan data jumlah pasien pada satu bulan penuh di Mei tahun 2020 sejumlah 130 pasien dengan jumlah 7 kamar Rawat Inap dengan kapasitas tempat tidur sebanyak 30 tempat tidur.

Jumlah sampel minimal diperoleh menggunakan rumus slovin, dengan jumlah populasi 130 responden, maka sampel yang digunakan adalah sebanyak 98 responden, dan untuk mengatasi responden yang mengalami *drop out* jumlah sampel ditambah 10% dengan perhitungan  $98+10\%= 107.8$  responden, maka sampel dibulatkan menjadi 108 responden.

Alat ukur dalam penelitian kali ini merupakan kuesioner yang telah digunakan pada penelitian lalu dan memiliki hasil uji yang baik<sup>(5)</sup>. Adapun hasil uji reliabilitas dan validitas yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya didapatkan hasil Cronbach's Alfa sebesar 0.949 untuk komunikasi terapeutik sedangkan untuk kepuasan pasien didapatkan nilai Cronbach's Alfa 0.893. Data

yang telah terkumpul diolah menggunakan SPSS versi 23.0

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini diikuti oleh 108 orang responden dengan distribusi karakteristik digambarkan pada tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Nama	Frekuensi	Presentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Perempuan	46	42.6%
Laki – laki	62	57.4%
<b>Usia</b>		
18-20 Tahun	3	2.8%
21-50 Tahun	103	95.3%
51-60 Tahun	2	1.9%
<b>Pendidikan</b>		
Tidak Sekolah	3	2.8%
SD	34	31.5%
SMP	30	27.8%
SMA	36	33.3%
Perguruan Tinggi	5	4.6%
<b>Suku</b>		
Sunda	88	81.5%
Betawi	7	6.5%
Jawa	13	12.%
Batak	0	0%
<b>Status</b>		
Menikah	78	72.2 %
Belum Nikah	30	27.8%
<b>Pekerjaan</b>		
Buruh	8	7.4%
IRT	37	34.3%
Petani	22	20.4%
PNS	5	4.6%
Tidak Bekerja	5	4.6%
Wiraswasta	31	28.7%
<b>Lama Perawatan</b>		
2-5 Hari	108	100%
6-14 Hari	0	0%
>2 minggu	0	0%

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukan responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih

banyak yaitu 62 responden (57.4%). Berdasarkan usia menunjukkan bahwa yang paling banyak adalah usia 21-30 tahun yaitu sebanyak 47 orang (43.5%). Mayoritas responden berpendidikan SMA yaitu sebanyak 36 orang (33.3%). Berdasarkan suku menunjukkan bahwa yang paling banyak adalah suku sunda yaitu sebanyak 88 orang (81.5%). Berdasarkan status pernikahan menunjukkan bahwa yang paling banyak adalah yang berstatus menikah yaitu sebanyak 78 (72.2%). Berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa yang paling banyak adalah IRT yaitu sebanyak 37 orang (34.3%). Sedangkan berdasarkan lamanya perawatan di ruang Rawat Inap menunjukkan bahwa yang paling banyak yaitu pasien yang dirawat 2-5 hari sebanyak 108 orang (100%).

**Tabel 2. Distribusi Komunikasi Terapeutik**

Kategori	F	%
Tidak Efektif	14	13%
Efektif	94	87%
Total	108	100%

Berdasarkan tabel 2 diatas, didapatkan hasil komunikasi terapeutik perawat dengan jumlah sampel sebanyak 108 responden, dalam kategori tidak efektif sebanyak 14 (13%), dan kategori efektif sebanyak 94 (87%). Nilai tertinggi terdapat pada kategori efektif.

**Tabel 3. Distribusi Kepuasan Pasien**

Kategori	F	%
Tidak Puas	7	6.5%
Puas	101	93.5%
Total	108	100%

Berdasarkan tabel 3 diatas, didapatkan hasil kepuasan pasien dengan jumlah sampel sebanyak 108 responden, dalam kategori tidak puas sebanyak 7 (6.5%), dan puas sebanyak 101 (93.5%). Nilai tertinggi terdapat pada kategori puas.

Variabel	Kategori	Kepuasan Pasien						p Value
		Tidak Puas		Puas		Total		
		N	%	N	%	N	%	
Komunikasi Terapeutik	Tidak Efektif	3	21,4%	11	78,6%	14	100%	0,015
	Efektif	4	4,3%	90	95,7%	94	100%	
Total		7	6.5%	101	93,5%	108	100%	

**Tabel 4. Hasil Uji *Chi-Square* Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Rengasdengklok tahun 2020**

Berdasarkan hasil analisis diatas bahwa mayoritas pasien menyatakan kemampuan komunikasi terapeutik perawat di ruang Rawat Inap Bung Karno sudah baik atau efektif, dalam hal ini terlihat bahwa perawat sudah konsisten untuk mengaplikasikan komunikasi terapeutik dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap pasien. Namun masih ada sebagian pasien yang menyatakan bahwa komunikasi yang dilakukan perawat tidak efektif. Menurut Potter (2010) dalam Safitri (2019) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi terapeutik diantaranya adalah perkembangan, persepsi, latar belakang sosial budaya, emosi, jenis kelamin, pengetahuan, peran dan hubungan, lingkungan<sup>(12)</sup>. Salah satu masalah yang menyebabkan tidak berhasilnya komunikasi, adalah ketidak mampuan pengirim pesan untuk menerjemahkan ucapan dengan baik. Perawat dituntut melakukan komunikasi terapeutik pada setiap tindakannya agar pasien memahami hal apa saja yang dilakukan oleh perawat kepada pasien, salah satunya dengan membuat kontrak waktu untuk melakukan tindakan keperawatan selanjutnya.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian lalu yang menemukan mayoritas responden (75%) menilai bahwa perawat sering memberikan pelayanan komunikasi terapeutik<sup>(13)</sup>. Berdasarkan analisa peneliti, aplikasi komunikasi terapeutik yang sudah diterapkan oleh perawat merupakan salah satu bentuk kinerja nyata dalam mengimplementasikan asuhan keperawatan yang sudah dirancang oleh perawat agar bisa tersampaikan dengan baik.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa komunikasi terapeutik yang diaplikasikan memiliki tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang efektif dan menjadi penciri bagi perawat profesional. Menurut responden melalui angket bahwa perawat diruang Rawat Inap Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok komunikasinya sudah baik, hal ini dapat dievaluasi melalui skor jawaban responden yang masuk dalam kategori efektif.

Hasil penelitian lain yang juga mendukung hasil penelitian ini ialah tentang hubungan komunikasi terapeutik terhadap prosedur tindakan invasif di Ruang Bangsal dewasa RSUD Surakarta 2019, didapatkan hasil dari 15 responden sebanyak 13 responden menyatakan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat sudah baik<sup>(5)</sup>. Menurut Mundakir<sup>(14)</sup> dalam menjalankan aktivitas pelayanan, perawat tidak lepas hubungannya dengan klien, maka seorang perawat harus memakai komunikasi terapeutik ketika berhubungan dengan pasien agar permasalahan seperti ketidakpahaman peran, konflik tanggung jawab, perbedaan status, dan perbedaan persepsi.

Penelitian lain yang bertolak belakang dengan hasil penelitian ini ialah penelitian dari M. Dora (2019), yang mendapatkan dari total 30 (100%) responden, sebanyak 20 (66,7%) responden menyatakan komunikasi yang dilakukan perawat diruangan tersebut tidak efektif<sup>(8)</sup>. Peneliti mengungkapkan bahwa dari banyaknya responden yang menyatakan komunikasi perawat tidak efektif diruang tersebut dikarenakan masih banyaknya perawat yang tidak mengucapkan salam, tidak memperkenalkan diri kepada pasien, atau pun perawat yang tidak memberikan penjelasan mengenai lamanya prosedur tindakan kepada pasien sehingga pasien merasa hal itu perlu jadi bahan evaluasi bagi kepala ruangan rawat inap tersebut agar perawatnya menjalankan komunikasi terapeutik dengan efektif.

Menurut asumsi peneliti bahwa komunikasi terapeutik sangat diperlukan dalam pemberian layanan yang berkualitas, sehingga seorang perawat harus terampil dalam berkomunikasi yang terapeutik dengan pasien dan keluarga. Komunikasi terapeutik juga dapat menentukan berhasil atau tidaknya suatu proses keperawatan. Jika perawat tidak memakai komunikasi yang terapeutik saat melakukan asuhan keperawatan bisa saja hal yang tidak diinginkan bisa terjadi. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa 101 (93.5%) responden menyatakan puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat diruang Rawat Inap Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok. Kepuasan pasien yang tinggi menekankan keberhasilan perawat dalam

pemberian layanan yang berkualitas. Perasaan puas oleh pasien dan keluarga muncul dari kecekatan perawatan dalam memberi respon terhadap keluhan pasien, juga dinilai melalui keterampilan perawat untuk melakukan asuhan keperawatan selama pasien di rumah sakit.

Kepuasan pasien diartikan sebagai tingkatan perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya<sup>(15)</sup>. Perasaan puas muncul apabila terpenuhinya segala hal kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien selama mendapatkan pelayanan. Dalam karakteristik responden, didapatkan seluruh pasien yang menjadi responden pada penelitian ini rata-rata lama perawatan pasien yaitu selama 2-5 hari, dengan lama perawatan 2-5 hari pasien sudah dapat menilai kinerja perawat dan kualitas pelayanan, hal ini didukung oleh penelitian Oroh dan Pondaag<sup>(16)</sup> didapatkan pasien dengan lama perawatan 2-6 hari yaitu sejumlah 78 orang dan 52 orang menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan diruangan tersebut. Dalam penelitian Oroh dan Pondaag (2014), disebutkan bahwa hari lama perawat ditinjau dari 2 pendekatan, yaitu penyakit yang diderita pasien dan perasaan senang pasien karena merasa “betah” dalam menjalani perawatan. Semakin lama pasien dirawat tentu pasien lebih akan mudah untuk menilai suatu pelayanan diruangan rawat inap namun semakin lama pasien dirawat akan merasa jenuh dan merasa tidak nyaman dengan lingkungan dan suasana selama perawatan.

Kepuasan yang didapatkan pasien tentu akan berdampak terhadap kualitas pelayanan keperawatan dan pasien yang merasa puas dengan pelayanan keperawatan kemungkinan akan kembali menggunakan jasa tersebut. Seperti yang dijelaskan oleh Nursalam bahwa pasien yang merasa puas dengan layanan akan berpotensi menjadi pasien yang loyal dan kemudian kembali lagi sebagai pengguna pelayanan kesehatan saat membutuhkan kembali. Bahkan telah diketahui bahwa pasien loyal akan menceritakan pengalamannya, bahkan merekomendasikan kepada orang lain yang membutuhkan layanan kesehatan<sup>(2)</sup>.

Hasil studi ini juga didukung oleh penelitian D. Arwindi (2018) Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di rawat inap RSUD Wates 2018 dari 71 (100%) responden, sebanyak 56 (78.9%) responden mengatakan puas dan 15 (21.1%) responden mengatakan sangat puas, itu artinya pasien sudah menerima pelayanan dari perawat dengan baik dan perawat sudah melayani pasien dengan baik pula<sup>(17)</sup>. Perasaan puas pelanggan akan muncul apabila hal yang diekspektasikan oleh pasien dapat terpenuhi<sup>(2)</sup>.

Penelitian lainnya juga menyebutkan bahwa kepuasan klien dipengaruhi terhadap kemampuan perawat yang sigap menghadapi masalah klien. Menurut Doghaither (2010) dalam Arwindi<sup>(17)</sup> mengemukakan bahwa perasaan tidak puas pasien terhadap pelayanan perawat biasanya muncul berkaitan dengan terbatasnya komunikasi antara pasien dan

perawat, kurangnya perhatian perawat terhadap pasien dan cara perawat memberlakukan pasien.

Menurut asumsi peneliti ketidakpuasan bisa disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya perawat yang abai terhadap penggunaan komunikasi terapeutik saat melaksanakan asuhan keperawatan kepada pasien, dalam hal ini perawat sebagai pemberi jasa harus memperlakukan pasien dengan sebaik mungkin dari mulai fase awal sampai fase akhir.

Hasil penelitian ini menunjukkan dari 108 responden mengidentifikasi kemampuan komunikasi terapeutik perawat yang tidak efektif dan merasa tidak puas adalah sebanyak 3 orang (21,4%), sedangkan jumlah responden yang merasa puas sebanyak 11 orang (78,6%). Adapun jumlah responden yang menilai komunikasi terapeutik perawat efektif dan merasa tidak puas berjumlah 4 orang (4,3%), sedangkan responden yang merasa puas berjumlah 90 orang (95,7%).

Hasil uji *chi-square* yang dilakukan mendapatkan nilai P Value sebesar 0.015, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di ruang Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok 2020. Hasil ini menunjukkan bahwa komunikasi merupakan faktor penting dalam hal kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi terapeutik<sup>(17)</sup>. Maka, komunikasi menjadi faktor terpenting dalam penilaian kepuasan pasien yang didalamnya terdapat

proses penyampaian informasi secara timbal balik, seperti penyampaian keluhan dari pasien-keluarga serta respon perawat terhadap keluhan tersebut. Penelitian lainnya juga menegaskan bahwa sebagai garda terdepan dalam layanan kesehatan di rumah sakit, kemampuan perawat dalam berkomunikasi dan pemberian informasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan klien<sup>(18)</sup>.

Hubungan perawat dengan pasien sangat penting dan harus dilakukan dengan komunikasi yang terapeutik agar tujuan yang direncanakan oleh perawat dapat tercapai dengan baik. Pasien akan merasa puas jika apa yang dilakukan oleh perawat sesuai dengan apa yang diharapkan. Kepuasan yang didapatkan pasien akan mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit tersebut. Kemampuan berkomunikasi terapeutik yang berkualitas dapat memberikan berbagai manfaat yang positif seperti terbinanya hubungan rasa saling percaya, peningkatan citra rumah sakit dan profesi perawat, pencegahan permasalahan legal yang mungkin muncul, serta pemberian rasa puas bagi klien dan mungkin berdampak pada percepatan proses penyembuhan. Sehingga diharapkan betul perawat memiliki kemampuan komunikasi terapeutik dan terus meningkatkan kualitasnya agar perawat mampu beradaptasi dengan keunikan pasien serta keluarga<sup>(14)</sup>.

Kepuasan pasien akan berdampak terhadap kualitas dan nama baik dari fasilitas pelayanan kesehatan yang terkait. Maka dari itu fasilitas pelayanan kesehatan, dalam hal ini adalah rumah sakit harus memiliki tujuan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dalam

rangka meningkatkan kepuasan pasien. Dalam mencapai tujuan tersebut, rumah sakit harus berbenah diri dalam pelayanan keperawatan, karena pelayanan keperawatan merupakan garda terdepan di rumah sakit yang berhubungan dengan pasien. Saat pasien memakai jasa rumah sakit, pasien akan memiliki harapan bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang memuaskan, dan pada saat harapan tersebut terpenuhi maka dapat dikatakan pasien akan merasa puas, pun berlaku sebaliknya<sup>(19)</sup>. Menurut Mirnawati, komunikasi adalah kegiatan mutlak dan sangat menentukan hubungan yang tercipta antara pasien-perawat yang secara tidak langsung dapat membantu percepatan proses penyembuhan pasien<sup>(20)</sup>. Sehingga seorang perawat yang memiliki kemampuan komunikasi terapeutik yang baik, adalah kunci dalam pelayanan dan penentu kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Salah satu kekurangan dalam penelitian ini adalah tidak mengkaji lebih jauh bagaimana interaksi yang ada antara komunikasi terapeutik, kepuasan klien, dan faktor lainnya. Meski begitu, penelitian ini kembali menekankan bahwa terdapat hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan klien. Penelitian sebelumnya juga menekankan bahwa terdapat hubungan yang positif antara keduanya, artinya semakin baik komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat, berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan pasien<sup>(21)</sup>.

Menurut asumsi peneliti bahwa hubungan ini sangat bermakna karena dapat berdampak

baik terhadap kualitas pelayanan rumah sakit, perawat sebagai tenaga profesional dalam bidang kesehatan harus memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi agar pasien percaya dan yakin dengan kemampuan perawat saat perawat merencanakan dan melaksanakan asuhan keperawatan, hal itu bisa membuat pasien merasa puas atas pelayanan yang didapatkan.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Inap di ruang Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok dapat disimpulkan bahwa:

1. Sebanyak 94 responden (87%) menilai kemampuan komunikasi terapeutik perawat di ruang Rawat Inap Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok sudah efektif.
2. Sebanyak 101 responden (93.5%) mengatakan puas dengan pelayanan yang telah diberikan.
3. Terdapat hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Inap di ruang Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok dengan hasil uji statistik *chi-square* 0.015.
4. Saran bagi peneliti selanjutnya adalah melibatkan faktor lain yang menjadi *counfounding factors* dalam kepuasan klien terhadap layanan rumah sakit sehingga

mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif.

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Erda Suhaila, Susanto MPK. PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI BEDAH SENTRAL RSUD KOTA YOGYAKARTA. 2017;1(1):83–95.
2. Nursalam. Manajemen Keperawatan Aplikasi Keperawatan Profesional. 2014;342.
3. Rusnoto, Noor Chollifah YK. Hubungan Pelayanan Keperawatan dan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus. 2019;838–49.
4. Transyah CH, Jerman T. HUBUNGAN PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN. 2018;3(120):88–95.
5. Basri B. HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIRUANG RAWAT INAP RSUD POSO. 2018;92–100.
6. Rochani S. HUBUNGAN PELAKSANAAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG PERAWATAN PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT MISI LEBAK. 2019;2:43–52.
7. Helmy Kahar Achmad, Wahidin H. HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS WOTU KABUPATEN LUWU TIMUR. 2019;25.
8. Mechi Silvia Dora, Dini Qurrata Ayuni YA. Hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap non bedah RSUD Padang Pariaman. Hub Komun Ter PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN. 2019;2:101–5.
9. Dora MS, Ayuni DQ, Asmalinda Y. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. J Kesehat. 2019;10(2):101.
10. Ayun Reni Astutik, Inayatur Rosyidah IF. HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PADA PASIEN DI RUANG MELATI RSUD BANGIL. J Chem Inf Model. 2018;53(9):1689–99.
11. Kusumo MP. Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit. 2017;6(April):72–81.
12. Safitri ID. GAMBARAN PELAKSANAAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG. 2019. 1–147 p.
13. Ningsih PS. HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA UNIT II. 2015;
14. Mundakir. Komunikasi Pelayanan Kesehatan. 2016;1–246.
15. Handayani R. Hubungan Komunikasi

- Terapeutik Perawat Yang Dipersepsikan Keluarga Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Dr Adnaan WD Payakumbuh Tahun 2019. STIKes Perintis Padang. 2019;
16. Oroh ME, Pondaag L. FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG INTERNA RSUD NOONGAN. 2014;2.
  17. Arwindi DNF. Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rsud wates. 2018;
  18. Kutney-Lee A, McHugh MD, Sloane DM, Cimiotti JP, Flynn L, Neff DF, et al. Nursing: A key to patient satisfaction. Health Aff. 2009;28(4).
  19. Chabibi M, Purwanti E, Novyriana E. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien Pre Operasi di Instalasi Bedah Sentral RS PKU Muhammadiyah Gombong. 2019;464–72.
  20. Mirnawati S. Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Cempaka RSUD AW Sjahranie Samarinda. 2014;2(1):100–14.
  21. Riska Dewanti -, Ngatoiatu Rohmani -. HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN LAMAPERAWATAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD WATES. 2019 [cited 2022 Feb 17]; Available from: <http://www.unjayalibrary.ac.id>