

ANALISA KOMUNIKASI TERAPEUTIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKESMAS SAMBUNGMACAN 1 SRAGEN

Yeni Dwi Parwanti¹, Andriani Mei Astuti^{2*}, Puput Mulyono³

Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Duta Bangsa Surakarta^{1,2}

*Corresponding Author : andriani_meiastuti@udb.ac.id

ABSTRAK

Komunikasi sangatlah penting dalam profesi keperawatan, Komunikasi bertujuan untuk menstransfer pesan kepada pasien atau tenaga kesehatan profesional lainnya. Terciptanya pelayanan kesehatan yang baik tentunya berkaitan dengan kualitas mutu pelayanan kesehatan yang diidentifikasi sebagai suatu kegiatan yang dilaksanakan secara berkelanjutan, sistematis dan objektif sebagai salah satu indikator pelayanan kesehatan yang baik dalam meningkatkan mutu pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien. Metode: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Waktu penelitian di lakukan pada bulan Maret 2024. Sampel penelitian ini sebanyak 34 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Instrument penelitian ini menggunakan lembar kuesioner. Hasil: Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik pada kategori terapeutik sebanyak 27 orang (79.4%) dan tidak terapeutik sebanyak 7 orang (20.6%). Tingkat kepuasan pasien pada kategori puas sebanyak 27 orang (79.4%) dan tidak puas sebanyak 7 orang (20.6%). Berdasarkan Uji *Statistic Spearman Rank* didapatkan hasil nilai $p=0.000$ maka p -value tersebut <0.05 , hasil tersebut menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Simpulan : penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen.

Kata kunci : kepuasan pasien, komunikasi terapeutik

ABSTRACT

Communication is very important in the nursing profession. Communication aims to transfer messages to patients or other health professionals. The creation of good health services is of course related to the quality of health services which is identified as an activity carried out sustainably, systematically and objectively as an indicator of good health services in improving the quality of services. The aim of this research is to determine the effect of nurse communication on patient satisfaction. Method: This research uses quantitative methods with a cross sectional design. When the research was conducted in March 2024. The sample for this research was 34 respondents using a purposive sampling technique. This research instrument uses a questionnaire sheet. Results: This research shows that therapeutic communication in the therapeutic category was 27 people (79.4%) and non-therapeutic was 7 people (20.6%). The level of patient satisfaction in the satisfied category was 27 people (79.4%) and 7 people dissatisfied (20.6%). Based on the Spearman Rank Statistical Test, the p -value = 0.000, so the p -value is <0.05 , this result shows that H_a is accepted and H_o is rejected. Conclusion: This research shows that there is a relationship between nurses' therapeutic communication and the satisfaction of inpatients at the UPTD Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen.

Keywords : patient satisfaction, therapeutic communication

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan organisasi kesehatan fungsional yang menjadi pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang membina peran serta masyarakat dan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya sesuai dengan tugasnya. Pemberi layanan kesehatan terbanyak di puskesmas adalah perawat, perawat merupakan pemberi layanan kesehatan yang memberikan pelayanan perawatan selama 24 jam. Perawat menunjukkan bahwa waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan pasien

terbanyak dibandingkan tenaga kesehatan lainnya, sehingga komunikasi sangatlah penting dalam profesi keperawatan (Achmad, 2019).

Komunikasi bertujuan untuk mentransfer pesan kepada pasien atau tenaga kesehatan profesional lainnya. Komunikasi efektif tidak hanya dalam menangani pasien, akan tetapi berfungsi juga untuk menyampaikan informasi kepada keluarga pasien, rekan kerja dan manajemen, komunikasi digunakan sebagai landasan pada asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi dengan meningkatkan komunikasi maka dapat mengurangi kesalahan medis dan kinerja yang buruk dalam merawat pasien (Meikayanti et al., 2020).

Patient safety goals (2019) komunikasi yang efektif meliputi tahap pra interaksi, tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi. Komunikasi dalam asuhan keperawatan ditujukan untuk mengubah perilaku pasien untuk mencapai tingkat kesehatan yang optimal, komunikasi pada pasien mendorong untuk dilakukannya rencana keprawatan dengan melalui penyampaian informasi, menyediakan terapi dan lingkungan yang mendukung bagi pasien secara lebih terstruktur. *Patient safety goals* menyatakan bahwa 80% kesembuhan dan kepuasan pasien ditentukan oleh keberhasilan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, baik secara fisik maupun psikis, sehingga yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pemberian layanan keperawatan dengan dilakukannya komunikasi yang terapeutik, seperti perawat dapat mendengarkan perasaan pasien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan selama perawatan (Suyatno dan Achir Yani S, 2020).

“*Customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired*” (kepuasan seseorang terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat dengan membandingkan pandangan terhadap pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan). Pengguna jasa layanan kesehatan di Puskesmas berharap diberikan pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi menyangkut kepuasan terhadap sikap petugas, dengan pengetahuan dan keterampilan petugas untuk memberikan kenyamanan. Semakin meningkatnya kebutuhan kualitas pelayanan sehingga fungsi pelayanan perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat (Fitria et al., 2021).

World Health Organization (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan. Tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia 91.92 %, Norwegia 90.75%, USA 89.33%, Denmark 89.29%, sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya 40,4 % dan India 34,4% (WHO, 2021). Indeks kepuasan yang telah dilakukan di RSUD dr. R. Soedjati Soemodardjo Purwodadi Grobogan pada tahun 2022 menunjukkan hasil bahwa perawat yang melaksanakan komunikasi terapeutik sejumlah 35 responden (61,4 %), tingkat kepuasan pasien dalam kategori puas sebanyak 32 responden (56,1%), dan ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. R. Soedjati Soemodardjo Purwodadi Grobogan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Ramadia dkk pada tahun 2022 dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap” menunjukkan hasil dari 65 responden didapatkan mayoritas komunikasi terapeutik perawat dalam kategori baik sebanyak 36 responden (55,4%), cukup sebanyak 15 responden (23,1%) dan kurang sebanyak (21,5%) . Tingkat kepuasan pasien menunjukkan dalam kategori tinggi sebanyak 31 responden (47,7%), sedang sebanyak 13 responden (20%) dan rendah sebanyak 21 responden (32,3%) (Farah Syaharani and Sapparwati, 2022).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Hidayatullah pada tahun 2020 dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso” didapatkan hasil dari 30 responden menunjukkan perawat sudah melakukan komunikasi terapeutik dengan baik sebanyak 23 responden (76,7%), sedangkan 7 responden (23,3%) yang menyatakan kurang baik . Hasil dari tingkat kepuasan

responden terhadap pelayanan rawat inap menunjukkan puas sebanyak 23 responden (76,7%), sedangkan 7 responden (23,3%) yang menunjukkan kurang puas (Hidayatullah, 2020).

Berdasarkan data tersebut, kepuasan pasien berperan penting dalam menciptakan minat pasien untuk berkunjung ulang, kepuasan pasien yang tinggi akan memberikan banyak manfaat bagi rumah sakit, seperti meningkatkan kunjungan berulang, mencegah terjadinya perpindahan pasien, mengurangi reaksi pasien terhadap perubahan harga, mengurangi biaya pemasaran, mengurangi biaya operasional rumah sakit, meningkatkan efektivitas iklan, meningkatkan reputasi bisnis. Pasien menilai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhannya dan dilakukan dengan cara yang sopan, santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan yang diberikan sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya pasien merasa tidak puas atau kecewa apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan yang diharapkan. (Shilvira *et al.* 2022).

Komunikasi yang efektif merupakan kunci dalam menyediakan asuhan keperawatan sehingga dapat berkualitas dan mengarah kepada rasa kepuasan pasien. Keterampilan komunikasi efektif yang dimiliki perawat bertujuan dalam menyediakan perawatan kesehatan yang efektif sehingga dapat memberikan dampak positif yang dapat diterima pasien. Tujuan komunikasi efektif dapat membuat pasien nyaman dan tidak merasa gelisah atau cemas pada pasien selama perawatan (Fajriyah *et al.*, 2023).

Penerapan komunikasi efektif dalam pelayanan kesehatan masih banyak yang belum memenuhi standar, salah satu metode komunikasi yang dapat digunakan adalah metode SBAR. Komunikasi SBAR merupakan teknik efektif yang digunakan perawat dalam melaksanakan pekerjaan, memudahkan dalam mengidentifikasi kesalahan dan memudahkan perawatan pasien secara berkesinambungan, sehingga informasi yang diperoleh dapat dimengerti oleh tim perawatan di setiap *shift* karena semua telah tercatat dalam status pasien, dan disampaikan secara berurutan dan ringkas. Sehingga perawat harus selalu menggunakan metode komunikasi SBAR untuk menyampaikan informasi yang lebih terstruktur dan jelas pada saat *handover* maupun transfer pasien (Rahma, 2022). Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen, peneliti menemukan beberapa perawat terkesan kurang ramah, tidak peduli dengan keadaan pasien dan tidak berkomunikasi terapeutik. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan yang berdampak kepada persepsi pasien sehingga kurang berminat berkunjung ulang dan memanfaatkan pelayanan kesehatan pada Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen.

Tujuan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien.

METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian metode kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilakukan di ruang rawat inap pada UPTD Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Maret 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen yaitu dari bulan September - November 2023 dengan total pasien 142 orang. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 34 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Variabel independen dalam penelitian ini adalah komunikasi terapeutik perawat dan Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen. *Instrument* yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan kuesioner. Dalam penelitian ini peneliti mengadopsi *instrument* penelitian sebelumnya dari penelitian. Analisa data dilakukan dengan analisa univariat dan analisa bivariat. Analisa univariat digunakan untuk mengetahui karakteristik

responden atau gambaran umum dengan cara mendeskripsikan tiap variabel yang digunakan yaitu dengan melihat distribusi frekuesinya. Analisis bivariat pada penelitian ini untuk analisis dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi yang dapat dilakukan dengan pengujian statistic. Analisa bivariat menggunakan uji *Spearman Rank*.

HASIL

Penelitian ini adalah pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen dan dilakukan pada bulan Maret 2024.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Data Demografi Berdasarkan Usia

Data Demografi	F	%
Usia		
17 - 25 Tahun	6	17.6
26 - 35 Tahun	5	14.7
36 - 45 Tahun	6	17.6
46 - 55 Tahun	10	29.4
56 - 65 Tahun	7	20.6
Total	34	100.0

Berdasarkan tabel 1 tentang distribusi frekuensi data demografi berdasarkan usia responden menunjukkan yang paling banyak adalah usia 46 - 55 tahun sebanyak 10 orang (29.4 %).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Data Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin

Data Demografi	F	%
Jenis Kelamin		
Laki – Laki	18	52.9
Perempuan	16	47.1
Total	34	100.0

Berdasarkan tabel 2 tentang distribusi frekuensi data demografi berdasarkan jenis kelamin responden menunjukkan yang paling banyak adalah laki – laki sebanyak 18 orang (52.9 %).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Data Demografi Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Data Demografi	F	%
Pendidikan Terakhir		
Tidak sekolah	7	20.6
SD/Sederajat	5	14.7
SMP/Sederajat	10	29.4
SMA/Sederajat	12	35.3
D3/S1/S2	0	0
Total	34	100.0

Berdasarkan tabel 3 tentang distribusi frekuensi data demografi berdasarkan pendidikan terakhir responden menunjukkan yang paling banyak adalah SMA/Sederajat sebanyak 12 orang (35.3 %).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Data Demografi Berdasarkan Lama Rawat Inap Pasien

Data Demografi	F	%
Lama Rawat Inap		
>3 hari	34	100.0
<3 hari	0	0
Total	34	100.0

Berdasarkan tabel 4 tentang distribusi frekuensi data demografi berdasarkan lama rawat inap pasien menunjukkan yang paling banyak adalah >3 hari sebanyak 34 pasien (100.0%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penilaian Komunikasi Terapeutik Pasien di UPTD Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen

Komunikasi Terapeutik Perawat	F	%
Terapeutik	27	79.4
Tidak terapeutik	7	20.6
Total	34	100.0

Berdasarkan tabel 5 tentang distribusi frekuensi data demografi berdasarkan penilaian komunikasi terapeutik pasien di UPTD Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen menunjukkan bahwa sebagian responden memilih terapeutik sebanyak 27 orang (79.4%).

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penilaian Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen

Kepuasan	F	%
Puas	27	79.4
Tidak puas	7	20.6
Total	34	100.0

Berdasarkan tabel 6 tentang distribusi frekuensi responden menurut penilaian kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen menunjukkan bahwa sebagian responden memilih puas sebanyak 27 orang (79.4%)

Tabel 7. Tabel *Correlations* Analisa Komunikasi Terapeutik terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen

		Kelompok Komunikasi Terapeutik	Kelompok Kepuasan Pasien
<i>Spearman's rho</i>	Kelompok komunikasi terapeutik	<i>Correlation Coefficient</i>	.820**
		<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000
		N	34
	Kelompok kepuasan pasien	<i>Correlation Coefficient</i>	.820**
		<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000
		N	34

Berdasarkan hasil tabulasi silang pada tabel 7 tentang correlation analisa komunikasi terapeutik terhadap tingkat kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen menunjukkan bahwa dari 34 responden yang memilih terapeutik sebanyak 27 orang (79.4%) dan responden yang memilih puas sebanyak 27 orang (79.4%). Responden yang memilih tidak terapeutik sebanyak 7 orang (20.6%) dan responden yang memilih tidak puas sebanyak 7 orang (20.6%).

Berdasarkan hasil uji statistik *non parametrik* dengan menggunakan Uji *Spearman Rank* diperoleh nilai $p=0.000$ maka *p-value* tersebut <0.05 , hasil tersebut menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen.

PEMBAHASAN

Pembahasan berikut ini peneliti akan menguraikan hasil penelitian dimulai dari data demografi dan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien.

Usia

Hasil penelitian yang dilakukan di ruang rawat inap UPTD Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen terhadap 34 responden menunjukkan hasil yang paling banyak adalah usia 46-55 tahun sebanyak 10 orang (29.4 %). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Julfitriy *et al* pada tahun 2023, didapatkan hasil responden yang terbanyak berada pada rentan usia 46-55 tahun sebanyak 26 orang (31.0%), dengan hasil penelitian bahwa faktor usia responden yang dewasa dan lansia mampu berpikir realistis sehingga lebih menghargai pelayanan kesehatan yang diberikan pihak rumah sakit.

Usia pasien merupakan salah satu faktor demografi yang mempengaruhi komunikasi, hal ini dikarenakan cara perawat berkomunikasi dengan pasien tentu disesuaikan dengan batasan usia. Dalam hal ini perawat harus mampu beradaptasi dan menempatkan diri dengan adanya perbedaan usia antara perawat dengan pasien yang lebih muda, sebaya maupun kepada yang lebih tua.

Jenis Kelamin

Hasil penelitian terhadap 34 responden di ruang rawat inap UPTD Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen menunjukkan jenis kelamin laki-laki yang paling banyak terdapat 18 orang (52.9%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agil *et all* pada 2022, hasil dari penelitian tersebut mayoritas responden berjenis kelamin laki- laki sebanyak 62 responden (57.4%). Pada penelitian ini dapat dilihat bahwa jenis kelamin mempengaruhi jalannya proses komunikasi dan kepuasan pasien, dimana jumlah responden laki-laki sebanyak 18 orang, laki-laki lebih mudah puas dibandingkan dengan perempuan karena laki-laki tidak peduli dengan pelayanan yang diberikan perawat akan tetapi lebih fokus pada proses pemulihan (Wahyuni *and* Lahaja, 2020).

Laki-laki dan perempuan mempunyai cara komunikasi yang berbeda, jenis kelamin dapat mempengaruhi bagaimana seseorang pada saat berkomunikasi dan memaknai pesan yang diterima (Dora, Ayuni, *and* Asmalinda, 2019). Jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan, sehingga dapat berhubungan dengan kepuasan rawat inap dimana kondisi reproduksi perempuan lebih kompleks daripada laki-laki.

Pendidikan Terakhir

Hasil penelitian terhadap 34 responden di ruang rawat inap UPTD Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen menunjukkan bahwa pendidikan terakhir yang paling banyak 12 orang (35.3%) SMA/Sederajat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purnamasari *and* Putri Utami pada tahun 2020, yang menunjukkan hasil penelitian sebagian besar merupakan lulusan pendidikan SMA sebanyak 19 orang (35.19%). Perbedaan tingkat pendidikan seseorang menjadikan setiap pasien mempunyai pemahaman yang berbeda-beda dalam mengolah informasi yang diberikan. Perbedaan ini disebabkan pasien mengalami kesulitan saat berkomunikasi dengan pasien berpendidikan menengah kebawah.

Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi kepuasan seorang pasien dengan pendidikan rendah akan lebih puas terhadap pelayanan karena lebih bersikap menerima apa yang diberikan penyedia layanan dibandingkan pasien yang berpendidikan tinggi. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin tinggi pula kemungkinan bagi pasien untuk mengaplikasikan pengetahuan yang mereka miliki sehingga pasien cenderung lebih kritis terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya ketika dirasa tidak (Basir & Wahyono, 2023).

Lama Rawat Inap

Hasil penelitian terhadap 34 responden di ruang rawat inap UPTD Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen menunjukkan bahwa > 3 hari sebanyak 34 orang (100.0%). Lama pasien dirawat inap di rumah sakit dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, karena pasien yang dirawat dalam jangka waktu yang lama merasa mendapatkan perhatian yang lebih, sehingga dapat meningkatkan empati petugas kesehatan terhadap pasien. Lama perawatan akan meningkatkan skor mutu pelayanan dan pasien yang menjalankan perawatan lama akan cenderung terbiasa dengan dokter, perawat dan tenaga kesehatan, sehingga menciptakan keakraban yang dapat mempengaruhi psikologis pasien. Pasien akan merasa dirawat dan diperhatikan sehingga menimbulkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan (Basir *and* Wahyono, 2023).

Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Rawat Inap di UPTD Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen

Hasil penelitian di ruang rawat inap UPTD Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen terhadap 34 responden menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik pada kategori terapeutik sebanyak 27 orang (79.4%) dan tidak terapeutik sebanyak 7 orang (20.6%). Hal tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayatullah pada tahun 2020, didapatkan hasil perawat melakukan komunikasi terapeutik dengan hasil baik sebanyak 27 orang (79.4%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan komunikasi terapeutik yang diberikan perawat kepada pasien. Perawat membantu pasien menjelaskan dan mengurangi beban perasaan dan pikiran serta dapat mengambil tindakan untuk mengubah keadaan yang apabila pasien percaya pada hal yang diperlukan, mengurangi keraguan, membantu dalam hal mengambil tindakan yang efektif dan mempertahankan kekuatan egonya serta mempengaruhi orang lain, lingkungan fisik dan diri pasien sendiri (Yuana, 2019).

Gambaran pelaksanaan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat mencakup komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Dari analisis peneliti terhadap pelaksanaan komunikasi verbal yang dilakukan perawat melalui kata-kata sehingga pasien dapat mengungkapkan perasaan, emosi, pikiran, pengetahuan dan bertukar perasaan. Contoh kuesioner yang telah diberikan “ perawat mendengarkan dan memberikan perhatian terhadap apa yang anda keluhkan” bahwa 34 responden mengatakan “ya” menegaskan bahwa perawat dapat menawarkan bantuan kepada pasien ketika mengalami kesulitan serta dapat memberikan informasi untuk menunjang kesehatan pasien. Gambaran pelaksanaan komunikasi non verbal yang dilakukan perawat melalui sikap tubuh dan pengendalian jarak yang menentukan seberapa dekat tingkat keakraban perawat dengan pasien. Contoh pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan yaitu “ perawat mencondongkan tubuh kearah anda saat berbicara” menunjukkan 25 responden mengatakan “ya” sehingga dapat disimpulkan seberapa hormat dan peduli serta simbol sosial perawat kepada pasien.

Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap di UPTD Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen

Hasil penelitian di ruang rawat inap UPTD Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen dari 34 responden diperoleh bahwa tingkat kepuasan pasien pada kategori puas sebanyak 27 orang (79.4%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Farah Syaharani *and* Saparwati pada tahun 2022, didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien puas sebanyak 32 orang (56.1%). Angka ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan khususnya komunikasi terapeutik, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan menjadi tolak ukur dari pelayanan yang diperoleh pasien. Pengukuran kepuasan pasien merupakan salah satu cara untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dapat memenuhi kebutuhan pasien.

Gambaran mengenai pelaksanaan kepuasan pasien di instalasi rawat inap menunjukkan bahwa kepuasan berkaitan erat dengan baik buruknya suatu pelayanan yang diterima pasien, pengukuran kepuasan ini mutlak diperlukan untuk mengetahui tingkat mutu pelayanan kesehatan yang dilakukan dapat memenuhi harapan pasien. Contoh pertanyaan yang diberikan “perawat menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas” dapat dilihat bahwa fasilitas yang dibutuhkan pasien dapat mempengaruhi kepuasan seseorang pengguna fasilitas yang disediakan. Memberikan informasi yang dibutuhkan pasien dan keluarganya adalah hal yang paling penting dalam pelayanan yang menunjukkan perawat ramah dan dengan cepat menjawab keluhan yang dirasakan oleh pasien sehingga selaras dengan pertanyaan dalam kuesioner “perawat memberitahu dengan jelas, sesuatu hal yang harus dipatuhi oleh pasien tentang anjuran dalam perawatan”.

Hubungan Komunikasi Terapeutik terhadap Tingkat Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen

Berdasarkan penelitian dari 34 responden yang diteliti, hasil analisa menunjukkan bahwa responden menyatakan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat mendapatkan hasil terapeutik 79.4% dan kepuasan mendapatkan hasil puas sebanyak 79.4%. Setelah dilakukan dengan uji statistik *non parametrik* dengan *Spearman Rank* dengan SPSS version 16, didapatkan hasil $p=0.00$ ($p<0,05$) hasil tersebut menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini ada hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Hidayatullah di Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso pada tahun 2020 bahwa hasil analisa statistik dengan uji korelasi *spearman rank* diperoleh nilai *p-value* 0,000 ($p<0,05$) dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien, kekuatan hubungan yang sangat besar yaitu 0,814. Keberhasilan hubungan profesional yang dilakukan antara perawat dengan pasien sangat menentukan hasil tindakan yang diharapkan. Kepuasan pasien terdiri dari beberapa aspek yaitu kinerja dan komunikasi, perawat memiliki intensitas interaksi dengan pasien pasien yang paling tinggi dibandingkan petugas kesehatan lainnya dalam lingkup pelayanan (Djala, 2021).

Pada penelitian ini secara kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat inap. Terciptanya komunikasi yang baik dan benar dari perawat dapat menimbulkan hubungan saling percaya antara perawat dan pasien, hal ini dapat menyebabkan pasien merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan perawat sehingga meningkatkan semangat dan motivasi pasien untuk sembuh. Jika perawat kurang empati, nada berkomunikasi terlalu tinggi serta daya tanggap yang kurang karena kurangnya kesigapan perawat dalam membantu atau menangani pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dapat menurunkan kualitas pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : Mayoritas usia responden menunjukkan hasil yang paling banyak adalah usia 46-55 tahun sebanyak 10 orang (29.4 %). Berdasarkan jenis kelamin responden diperoleh bahwa jenis kelamin laki-laki terdapat 18 orang (52.9%). Mayoritas pendidikan terakhir responden yaitu SMA/Sederajat sebanyak 12 orang (35.3%) dan lama rawat inap responden didapatkan hasil sebanyak 34 orang(100.0%). Responden yang memilih diperoleh bahwa komunikasi terapeutik pada kategori terapeutik sebanyak 27 orang (79.4%) .Responden yang memilih diperoleh bahwa tingkat kepuasan pasien pada kategori puas sebanyak 27 orang (79.4%). Hasil uji statistik non parametrik dengan menggunakan Uji *Spearman Rank* didapatkan nilai $p=0.000$

maka *p-value* tersebut <0.05 , hasil tersebut menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini ada hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen.

UCAPAN TERIMAKASIH

Saya ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak UPTD Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen telah mengizinkan peneliti untuk melakukan pengambilan data pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, H. K. (2019). The relationship between nurses therapeutic communication with inpatient satisfaction at the Wotu Health Center in East Luwu Regency. *Jurnal Administrasi Negara*, 25, 123–140.
- 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 Tahun 2020. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 12(1), 83–93.
- Basir, H., & Wahyono, B. (2023). Determinan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit : Systematic Literature Review. *Jurnal Kesehatan Mahardika*, 10(2), 31–42.
- Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruangan Interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso The Correlation of Nursing Therapeutic Communication Against Inpatient Satisfaction in the Internal Room of the Poso Regional Public. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47.
- Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap non bedah RSUD Padang Pariaman. *Jurnal Kesehatan*, 10, 101–105.
- Fajriyah, N., Wijaya, H., Mamesah, M. M., & Marga, I. (2023). Strategi Meningkatkan Komunikasi Efektif dan Keselamatan Pasien dengan SBAR diantara Tim Kesehatan di Rumah Sakit: Tinjauan Sistematis Strategies for Improving Effective Communication and Patient Safety with SBAR among Healthcare Teams in Hospitals: A Sys. *Journal Of Health Management Research*, 2(1), 7–13.
- Farah syaharani and saparwati. (2022). The Nurse Therapeutic Communication Relationship with Patient Satisfaction Level in Regional Public Hospital of dr. *Menara Journal of Health Science*, 1, 20.
- Fitria, R., Zakiyah, A., Sudarsih, S., STIKes Bina Sehat PPNI Mojokerto, K., & Keperawatan STIKes Bina Sehat PPNI Mojokerto, D. (2021). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lespadangan*. 1–13.
- Hidayatullah, M. S. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(1), 62–73.
- Julfitry, H., Hasjum, P., Haskas, Y., & Sabil, F. A. (2023). hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Dan Penelitian Keperawatan*, 3, 176–183.
- Meikayanti, N. M. K., Sukmandari, N. M. A., & Pertiwi, S. P. A. A. dewi. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Kabupaten Tabanan. *Nursing Current*, 8(2), 135–145.
- Purnamasari, N., & Putri Utami, D. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas Ii Dan Iii Rsd Wonosari Yogyakarta the Correlation Between Nursing Therapeutic Communication With Patient Satisfaction in Patient Room of Class Ii and Iii in Wonosari. *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu*, 10(1).

- Rahma. (2022). Penerapan Komunikasi SBAR Perawat saat Handover di Ruang Rawat Inap. *Studi Kasus, 1*, 1–7.
- Ramadia, A., Rahmaniza, A., Maulidi, P., Studi, I., Keperawatan, S., Al, I., & Pekanbaru, J. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap. In *Jkj): Persatuan Perawat Nasional Indonesia* (Vol. 10).
- Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2022). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Ilmu Psikologi Dan Kesehatan, 1*(3), 205–214.
- Suyatno, Achir Yani S, H. (2020). Indonesian Journal of Nursing Research (IJNR). 3(1). *Indonesian Journal of Nursing Research, Vol 5 No 1, Mei 2022, 3*(2), 38–50.
- Wahyuni, S., & Lahaja, W. S. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado. *Jurnal Nurse, 3*(2).
- World Health Organization. Regional Office for Europe. (2021). Patient satisfaction and experience at migrant health centres in Turkey. *World Health Organization. Regional Office for Europe, 1–34*.
- Yuana, Y. (2019). *Relation Of Therapeutic Communication To The Patients Satisfaction In Internal Cari1. Yuana, Y. Relation Of Therapeutic Communication To The Patients Satisfaction In Internal Caring Room Misi Lebak Hospital Siti Rochani . 2, 43–55*.