

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP NYI AGENG SERANG RSUD SEKARWANGI

Asma Sophia^{1*}, Hendri Hadiyanto², Ria Andriani³

Program Studi Pendidikan Profesi Ners, Universitas Muhammadiyah Sukabumi^{1,3}, Program Studi DIII Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Sukabumi²

*Corresponding author : asmasophia03@gmail.com

ABSTRAK

Kemampuan dalam berkomunikasi yang baik oleh perawat merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam melaksanakan suatu proses pelayanan keperawatan yang meliputi tahap pengkajian, perumusan diagnosa, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.. Komunikasi terapeutik diterapkan oleh perawat dalam berintraksi dengan pasien untuk meningkatkan rasa saling percaya, dan apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien, komunikasi terapeutik yang baik juga dapat mempercepat kesembuhan bagi pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Nyi Ageng Serang RSUD Sekarwangi. Desain penelitian yang digunakan yaitu deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April. Populasi dalam penelitian ini 173 orang yang diambil dari data rawat inap 3 bulan terakhir. Sampel diambil dengan teknik *Accidental Sampling* yaitu 68 responden. Instrumen dalam penelitian adalah kuesioner yang sudah dinyatakan valid dan reliabel dengan *Alpha croncbach* 0,906 Komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien 0,925. Hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan rumus *Chi square*. Hasil : Berdasarkan hasil uji statistik dengan *chi-square* nilai P value yang dihasilkan sebesar $0,000 < 0,05$, dimana dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Nyi Ageng Serang RSUD Sekarwangi. Kesimpulan ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Nyi Ageng Serang RSUD Sekarwangi.

Kata kunci : komunikasi terapeutik, perawat, kepuasan pasien

ABSTRACT

The ability to communicate well by nurses is one of the success factors in carrying out a nursing service process which includes the stages of assessment, formulation of diagnosis, planning, implementation and evaluation. The aim of this research was to determine the relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction levels in the Nyi Ageng Serang inpatient ward, Sekarwangi Regional Hospital. Research Method: The research design used is descriptive analytic with a cross sectional approach. This research was conducted in April. The population in this study was 173 people taken from inpatient data for the last 3 months. The sample was taken using the Accidental Sampling technique, namely 68 respondents. The instrument in the research is a questionnaire that has been declared valid and reliable with Cronbach's Alpha 0.906. Therapeutic communication and patient satisfaction 0.925. The research results were analyzed using the Chi square formula. Results: Based on the results of statistical tests with chi-square, the resulting P value was $0.000 < 0.05$, which can be concluded that there is a relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction in the Nyi Ageng Serang inpatient room at Sekarwangi Regional Hospital. Conclusion: there is a relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction in the Nyi Ageng Serang inpatient room, Sekarwangi Regional Hospital. It is hoped that the hospital can carry out evaluations and improvements related to nurse communication with patients and families, because this communication is one of the determining factors in patient and family satisfaction with the services provided.

Keywords : therapeutic communication, nurses, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah tempat pelayanan kesehatan yang sering dibutuhkan di kalangan masyarakat oleh karena itu pemerintah menuntut semua Rumah Sakit agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap semua pasien yang sedang membutuhkan layanan kesehatan. Salah satu pelayanan yang sering menjadi sorotan adalah pelayanan perawat karena hal inilah yang menjadi strategi utama dalam pencapaian rasa kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah perasaan yang timbul setelah mendapatkan pelayanan kesehatan (Kemenkes RI.2021).

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul saat produk atau jasa yang diterima telah mencapai harapan pasien, kepuasan yang dirasakan pasien bisa menjadi salah satu indikator dari kualitas pelayanan yang perawat berikan kepada pasien dan kepuasan pasien bisa menjadi suatu modal dalam mendapatkan pasien yang lebih banyak lagi serta mendapatkan pasien yang setia. Pasien yang setia pasti akan kembali menggunakan pelayanan kesehatan ketika sedang membutuhkannya lagi bahkan telah dibuktikan bahwa pasien yang setia mampu mengajak orang-orang yang berada disekelilingnya untuk menggunakan pelayanan yang sama (Apriadi, 2022).

Manusia merupakan makhluk sosial yang selalu berinteraksi, baik antara individu dengan individu ataupun dengan komunitas lainnya. Berbagai bentuk interaksi antar manusia dalam kehidupan bermasyarakat khususnya mengenai interaksi yang disengaja dan tidak disengaja, salah satunya interaksi dalam memberikan informasi kesehatan. Tenaga kesehatan yang memberikan informasi kesehatan terhadap individu, komunitas dan keluarga disebut dengan komunikasi kesehatan dengan tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan melalui berbagi informasi kesehatan (Barus et al., 2022).

Menurut Achmad et al., (2019) komunikasi terapeutik merupakan salah satu cara dalam membina hubungan yang terapeutik (menyembuhkan) yang diperlukan untuk bertukar informasi dan dapat digunakan dalam mempengaruhi perasaan orang lain. Komunikasi terapeutik penting supaya dapat memahami kondisi yang dapat mempercepat kesembuhan pasien. Komunikasi menjadi salah satu metode untuk melakukan implementasi tindakan keperawatan serta dalam pengobatan. Komunikasi di dalam profesi kesehatan memerlukan kemampuan serta keterampilan khusus yang terdiri dari keterampilan intelektual, teknik dan interpersonal yang tergambar di dalam perilaku setiap individu profesi kesehatan dengan keluarga dan masyarakat (Ansyori, 2022).

Individu, keluarga serta masyarakat yang memiliki masalah kesehatan atau dalam keadaan sakit maka akan mencari pengobatan terhadap masalah kesehatannya. Dalam hal ini maka terjadilah komunikasi terapeutik antara tenaga kesehatan dengan keluarga atau masyarakat. Profesi kesehatan yang memiliki keterampilan dalam berkomunikasi terapeutik tidak akan mudah dalam akan tetapi dapat mencegah terjadinya masalah legal etik. Selain itu, dapat memberikan kepuasan dalam melakukan perawatan dan pengobatan serta meningkatkan citra terhadap profesi kesehatan (Magdalena et al., 2020; Notoatmodjo, 2018).

Menurut Stuart dalam (Islamiyah, 2021) komunikasi terapeutik ditunjukkan untuk merubah perilaku pasien menjadi lebih baik lagi supaya dapat mencapai tingkat kesehatan yang optimal dalam asuhan keperawatan. Berdasarkan Marniati (2022) apabila komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap pasien buruk, maka akan berpengaruh terhadap kesehatan pasien. Oleh sebab itu, nilai-nilai psikologi pasien akan penyakit yang dideritanya akan berpengaruh terhadap komunikasi tenaga kesehatan dan pasien. Berdasarkan Apriadi (2022) permasalahan dalam proses komunikasi terapeutik yang sering terjadi antara profesi kesehatan yaitu banyaknya penggunaan kosa kata yang panjang, sulit dimengerti, dan penggunaan istilah medis yang tidak dipahami oleh pasien. Oleh Karena itu, jika komunikasi antara profesi kesehatan dengan pasien dilihat sebagai interaksi antara dua individu, maka akan menjadi hal

yang penting bahwa kedua belah pihak berbicara dalam “Bahasa” yang sama dan mempunyai keyankinan yang sama (Apriadi, 2022).

Menurut Mandala dalam kurangnya komunikasi diantara tenaga kesehatan dan pasien merupakan salah satu alasan keluhan umum pasien di rumah sakit. Pasien sering merasa tidak puas dengan kualitas dan jumlah informasi yang diterima dari tenaga kesehatan sehingga menimbulkan ketidakpuasan pasien. Menurut Tjiptono dalam Sari & Hajriani (2015) kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal dan kinerja aktual yang dirasakan. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien di rumah sakit, salah satunya adalah faktor komunikasi dari dokter dan perawat. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor tersebut di atas dapat memenuhi harapan-harapan. Sebagai contoh faktor komunikasi verbal dan non verbal perawat dalam komunikasi terapeutik apabila dilaksanakan tidak sesuai dengan kekuatan dalam komunikasi tersebut maka yang dihasilkan adalah respon ketidakpuasan dari pasien (Sari & Hajriani, 2015).

Menurut Nursalam dalam Islamiyah (2021) kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik tenaga perawat merupakan tahap perasaan setelah membandingkan komunikasi perawat yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien ketika sudah menjalani perawatan. Banyak konflik yang terjadi antara perawat dengan pasien yang menjadi penyebab kekecewaan dan ketidakpuasan serta rendahnya kepercayaan pasien, padahal komunikasi ini mendukung penetapan bersama antara perawat dan pasien. Menurut Marks dalam Murti et al., (2021) terdapat berbagai studi yang telah mempelajari dan memperlihatkan bahwa komunikasi antara pasien dengan tenaga kesehatan tidak selalu efektif. Antara lain yaitu pasien di Negara Inggris yang tidak puas dengan perawat yang merawatnya hal ini dikarenakan pasien tidak memahami apa yang telah disampaikan oleh perawat. Masalah komunikasi yang tidak efektif antara pasien dengan tenaga kesehatan ini masih selalu terjadi. Padahal, dalam pandangan psikologi kesehatan, komunikasi pasien dengan tenaga kesehatan sangat membantu pasien terhadap pengobatan, mengurangi stress dan kecemasan pada pasien, memperbaiki kesehatan mental yang lebih baik serta promosi kesehatan yang dapat memberikan hasil positif (Islamiyah, 2021; Astuti, 2017) (Anis Ansyori, 2022).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Transyah et al., 2018) didapatkan hasil ada hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad et al., 2019) bahwa dalam penelitian ini didapatkan hasil terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik ditinjau dari aspek keterbukaan, empati, sifat mendukung perawat, sikap positif perawat dan kesetaraan antara perawat dan pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Wotu (Adnan & Kahar, 2019; Taekab et al., 2019).

Peneliti telah melakukan studi pendahuluan di Ruang Rawat Inap Nyi Ageng Serang RSUD Sekarwangi, didapatkan data terdapat 209 pasien yang berkunjung ke RSUD Sekarwangi pada bulan September. Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada 5 orang pasien dan didapatkan hasil bahwa 2 dari 5 pasien tersebut kurang puas dengan komunikasi perawat yang kurang jelas dan kurang dipahami dalam berkomunikasi dengan pasien. Perawat harus memiliki keterampilan dalam berkomunikasi sehingga dapat menjalin hubungan saling percaya dengan pasien sehingga lebih mudah pada saat menjalankan proses asuhan keperawatan. Peran perawat yang bisa dilakukan dalam permasalahan tersebut yaitu melakukan asuhan keperawatan mulai dari pengkajian, menentukan masalah atau diagnosa keperawatan, menentukan rencana tindakan, melakukan tindakan keperawatan sesuai dengan yang telah di rencanakan dengan evaluasi yang semuanya dapat dicapai dengan maksimal dan berkesinambungan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Nyi Ageng Serang RSUD Sekarwangi.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif korelasional, menurut (Mawarti et al., 2021) deskriptif korelasional merupakan suatu riset yang mempunyai tujuan untuk mengumpulkan informasi-informasi mengenai status hubungan dari variabel-variabel yang diuji. Maksudnya adalah menguji apakah ada gejala yang terjadi antar variabel dalam penelitian tersebut atau tidak.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan Terakhir, Status Pernikahan, dan Pekerjaan

Variable		Jumlah	(%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	24	35,3
	Perempuan	44	64,7
Umur	20-25 tahun	5	7,4
	26-30 tahun	38	55,9
	31-40 tahun	16	23,5
	>40 tahun	9	13,2
Pendidikan Terakhir	SD	5	7,4
	SMP	10	14,7
	SMA	35	51,5
	Perguruan Tinggi	18	26,5
Pekerjaan	Tidak Bekerja	28	41,2
	Wiraswasta	31	45,6
	PNS	9	13,2

Pada tabel 1 dapat disimpulkan bahwa sampel pada penelitian ini yang menjadi responden mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 44 orang (64,7%). Mayoritas usia responden adalah berusia usia 26-30 tahun sebanyak 38 orang (55,9%). Mayoritas pendidikan terakhir yang menjadi responden adalah berpendidikan SMA sebanyak 35 orang (51,5%). Dan mayoritas status pekerjaan sampel yang menjadi responden adalah wiraswasta sebanyak 31 orang (45,6%).

Tabel 2. Komunikasi Terapeutik Perawat di RSUD Sekarwangi

Kategori Komunikasi Terapeutik	f	%
Tidak Efektif	27	39,7
Efektif	41	60,3
Total	68	100

Berdasarkan tabel 2 Hasil komunikasi terapeutik perawat dengan total sampel 68, dalam kategori tidak efektif sebanyak 27 dengan (39,7%), dan kategori efektif sebanyak 41 dengan (60,3%).

Tabel 3. Kepuasan Pasien di RSUD Sekarwangi

Kategori Kepuasan	f	%
Tidak Puas	26	38,2
Puas	42	61,8
Total	68	100

Berdasarkan tabel 3 kepuasan pasien dengan total sampel 96, dalam kategori tidak puas sebanyak 26 dengan (38,2%), dan kategori puas sebanyak 42 dengan (61,8%).

Analisis Bivariat

Tabel 4. Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Nyi Ageng Serang RSUD Sekarwangi

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien				Total		P Value
	Tidak Puas		Puas		F	%	
	F	%	F	%			
Tidak Efektif	19	27,9 %	8	11,8 %	27	39,7 %	0,000
Efektif	7	10,3 %	34	50,0 %	41	60,3 %	
Total	26	28,2 %	42	61,8 %	68	100%	

Berdasarkan tabel 4 dari jumlah responden 68 menunjukkan data komunikasi terapeutik yang tidak efektif dengan responden yang merasa tidak puas sebanyak 19 orang (27,9%), responden yang merasa puas sebanyak 8 orang (11,8%). Kemudian untuk komunikasi terapeutik yang efektif responden yang merasa tidak puas sebanyak 7 orang (10,3%), sedangkan responden yang merasa puas sebanyak 41 orang (60,3%). Berdasarkan hasil uji statistik dengan *chi-square* nilai P value yang dihasilkan sebesar $0,000 < 0,05$, dimana dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Nyi Ageng Serang RSUD Sekarwangi.

PEMBAHASAN

Analisa Univariat

Komunikasi Terapeutik

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan data komunikasi terapeutik perawat dengan total sampel 68, dalam kategori tidak efektif sebanyak 27 dengan (39,7%), dan kategori efektif sebanyak 41 dengan (60,3%). Hasil penelitian dapat diketahui bahwa komunikasi terapeutik perawat mayoritas dalam kategori efektif. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Meikayanti & Sukmandari (2020) yang berjudul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan menyatakan bahwa perawat mempunyai komunikasi terapeutik baik. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Siti & Indrayana (2016) bahwa mayoritas komunikasi terapeutik perawat di ruang Pringgodani RSU Rajawali Citra Bantul Yogyakarta kategori baik.

Hal ini sesuai dengan teori 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 serta citra rumah sakit. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2016) yang menyatakan bahwa terdapat 50,7% klien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Tanjungpura yang menilai perawat melakukan komunikasi terapeutik dengan baik. Hasil ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Astuti (2013), yang menyatakan bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat dari tahap orientasi, kerja dan terminasi di ruangan rawat inap RST. Dr. Soetarto Yogyakarta berada dalam kategori baik sebesar 50,0%. Komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja dilakukan dengan sangat baik, yang menunjukkan bahwa perawat mampu mengeksplorasi stressor dan mendorong

perkembangan kesadaran diri dengan menghubungkan persepsi, perasaan dan perilaku pasien dengan sangat baik. Tahap fase kerja berkaitan dengan pelaksanaan rencana asuhan yang telah ditetapkan oleh perawat. Fase terminasi komunikasi terapeutik perawat berada dalam kategori baik, yang menunjukkan bahwa perawat melakukan evaluasi obyektif dan subyektif dengan baik, menyepakati tindak lanjut terhadap ineteraksi yang telah dilakukan, dan membuat kontrak untuk pertemuan selanjutnya. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang dilakukan atau dirancang untuk tujuan terapi. Pendapat diatas sejalan dengan Syuryani (2014), yang menyebutkan bahwa seseorang perawat dapat membantu klien mengatasi masalah yang dihadapinya melalui komunikasi terapeutik.

Berdasarkan asumsi peneliti, komunikasi terapeutik perawat pada tahap orientasi paling banyak berada dalam kategori efektif, yang menunjukkan bahwa perawat mampu membina hubungan saling percaya, menunjukan sikap penerimaan dan komunikasi terbuka, yang dilakukan dengan memberikan salam terapeutik disertai mengulurkan tangan jabat tangan dan memperkenalkan diri kepada pasien. Perawat juga mampu merumuskan kontrak bersama klien untuk menjaga kelangsungan interaksi, dan ketersediaan klien untuk berkomunikasi, membahas topik, dan lamanya pemberian tindakan. Perawat mampu menggali perasaan dan pikiran, serta mengidentifikasi masalah klien dengan baik, sehingga mampu melakukan evaluasi terhadap keluhan, alasan atau kejadian yang membuat klien meminta bantuan perawat. Berdasarkan hasil identifikasi dan evaluasi masalah, perawat dapat merumuskan tujuan pemberian tindakan dengan baik. Pemberian tindakan disesuaikan dengan masalah dan kebutuhan yang dimiliki pasien.

Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan data kepuasan pasien dengan total sampel 96, dalam kategori tidak puas sebanyak 26 dengan (38,2%), dan kategori puas sebanyak 42 dengan (61,8%). Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Astuti (2013), yang menyatakan bahwa gambaran kepuasan pasien dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik selama dirawat di ruangan rawat inap RST. Dr. Soetarto Yogyakarta berada dalam kategori puas sebesar 54,0%. Teori kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penilaian antara harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan kinerja yang dilakukan oleh perawat dalam melakukan pelayanan kesehatan. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pasien akan sangat puas, dan cenderung akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga, serta memberi komentar yang baik terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Siti & Indrayana (2016) di Ruang Pringgodani RSUD Rajawali Citra Bantul Yogyakarta kategori puas sebanyak 39 orang (68,4%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Meikayanti (2020) yang berjudul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan yang mendapatkan hasil sebanyak 37 responden (55,2%) dari 67 responden mengatakan puas terhadap perawatan.

Menurut asumsi peneliti RSUD Sekarwangi sudah melakukan pelayanan yang baik terutama pada perawat ke pasien, sehingga pasien mayoritas merasa puas dengan pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut yaitu sebanyak 42 dengan (61,8%) hal tersebut pada saat peneliti menanyakan kinerja terutama komunikasi terapeutik, sebagian besar mengatakan bahwa perawat dalam pelayanan sangat ramah dan sopan pada pasien sehingga membuat pasien merasa puas.

Analisa Bivariat

Berdasarkan hasil penelitian dalam penelitian ini menunjukkan data komunikasi terapeutik yang tidak efektif dengan responden yang merasa tidak puas sebanyak 19 orang (27,9%), responden yang merasa puas sebanyak 8 orang (11,8%). Kemudian untuk

komunikasi terapeutik yang efektif responden yang merasa tidak puas sebanyak 7 orang (10,3%), sedangkan responden yang merasa puas sebanyak 41 orang (60,3%). Berdasarkan hasil uji statistik dengan *chi-square* nilai P value yang dihasilkan sebesar $0,000 < 0,05$, dimana dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Nyi Ageng Serang RSUD Sekarwangi.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ariasti (2016), yang menyatakan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Bangsal Tjan Timur Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru berdasarkan nilai pvalue $(0,000) < \alpha (0,05)$. Hasil ini juga sesuai dengan penelitian Aswad (2015), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H Chasan Boesoirie Ternate berdasarkan nilai pvalue $(0,000) < \alpha (0,05)$.

Sejalan dengan penelitian Djala (2021) yang menyatakan ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien, komunikasi terapeutik memegang peranan penting memecahkan masalah yang dihadapi pada dasarnya komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional yang mengarah pada tujuan yaitu penyembuhan pasien. Pelaksanaan komunikasi terapeutik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien sehingga dapat mempengaruhi jumlah pasien yang bersedia dirawat di rumah sakit tersebut. Dengan meningkatnya perhatian perawat kepada pasien yang dirawat juga akan menambah kesempurnaan dalam pemberian asuhan keperawatan maupun tindakan keperawatan. Hal tersebut akan berefek terhadap penambahan jumlah pasien yang akan berobat sehingga target atau capaian yang telah dibuat dalam rencana dan strategi seluruhnya tercapai (Sembiring & Munthe, 2019).

Hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dapat terjadi ketika perawat memberikan pelayanan komunikasi terapeutik yang optimal dan kinerja perawat yang cepat dalam mengatasi masalah pasien. Pasien merasakan kepuasan diri atas pelayanan perawat yang diberikan dan mengurangi beban perasaan pasien, dalam kondisi sakit masalah kesehatannya dapat ditangani dengan cepat untuk mencapai kesembuhan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di puskesmas tapen kabupaten Bondowoso, ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap dan Tingkat Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien, Ada kekuatan hubungan yang sangat besar yaitu 0,814 (Hidayatullah, 2020).

Untuk mencapai tujuan pelaksanaan komunikasi terapeutik, dilakukan tindakan dengan beberapa prinsip: 1) saling menguntungkan antara perawat dengan pasien; 2) perawat dapat menghargai pasien dengan karakteristik berbeda-beda; 3) perawat dan pasien harus saling percaya (Siti et al., 2016). Dengan mengikuti kaidah komunikasi terapeutik, maka diharapkan pelaksanaan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh perawat mampu memenuhi harapan pasien, sehingga pasien mendapatkan kepuasan, dan dapat memberikan efek positif terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit. Hasil penelitian Dora et al., (2019) adalah hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap non bedah RSUD Padang Pariaman. Disarankan penelitian ini dapat memberikan informasi tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap, bidang manajemen Rumah Sakit dapat melakukan pengawasan atau supervisi terkait dengan pelaksanaan komunikasi. memprogramkan dalam program kerja, dan semua perawat di rumah sakit memiliki keterampilan komunikasi terapeutik sehingga semua pasien yang mendapatkan perawatan di Rumah Sakit memperoleh kepuasan (Siti et al., 2016; Mongi, 2020).

Hal ini sesuai dengan teori menurut Younis et al., (2015) yang mengatakan bahwa komunikasi terapeutik adalah dasar dari hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien serta keluarga yang memberikan peluang untuk membangun hubungan, memahami pengalaman klien, merumuskan intervensi individual atau klien dan mengoptimalkan sumber daya

perawatan kesehatan. Hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan sehingga akan tercipta kepuasan. Selain itu, bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi yakni tata cara komunikasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan bagaimana keluhan-keluhan pasien dengan cepat diterima dan ditangani oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien, memberikan penjelasan yang tepat dan akurat sesuai kebutuhan klien/pasien. Komunikasi terapeutik perawat ditunjukkan dengan empat aspek yaitu aspek kesejatan, aspek empati, aspek respek atau hormat dan aspek konkret (Nurjannah, 2015).

Komunikasi yang kurang baik dari perawat akan berdampak buruk diantaranya yaitu bisa menimbulkan kesalah pahaman antara perawat dengan pasien maupun keluarganya dan pasien tidak puas. Perawat sering menggunakan pertanyaan yang hanya membutuhkan jawaban “ya” dan “tidak”, komunikasi yang seperti itu membatasi klien untuk memperluas percakapan atau menyatakan permasalahan mereka sendiri (Abraham, 2017; Mongi, 2020; Prasetyo Kusumo, 2017).

Menurut asumsi peneliti dari hasil jawaban di lembar kuesioner masih banyak perawat yang tidak memperkenalkan diri ketika akan melakukan tindakan dan tidak menjelaskan maksud dan tujuan tindakan yang akan dilakukan sehingga inisiatif keluarga pasien sendiri yang ingin bertanya. Pada fase kerja perawat tidak mampu membuat anak bercerita dan tenang pada saat tindakan dilakukan, salah satunya dari hasil wawancara dengan salah satu keluarga pasien menyebutkan bahwa perawat hanya berfokus pada tindakan yang dilakukan dan tidak ada komunikasi yang dilakukan perawat terhadap pasien sehingga pasien menangis saat tindakan tersebut dilakukan, serta perawat juga tidak pernah memberikan pujian pada pasien setelah dilakukan tindakan, mengakibatkan setiap perawat yang masuk ke kamar pasien menyebabkan rasa takut dan tidak nyaman pada pasien. Pada fase terminasi perawat tidak ada menganjurkan pasien untuk istirahat dan membuat kesepakatan waktu untuk kunjungan berikutnya sehingga antara perawat dan keluarga pasien atau pasien sendiri tidak ada kedekatan. Secara umum, kurangnya pelaksanaan komunikasi terapeutik tersebut oleh perawat disebabkan mereka tidak terbiasa melaksanakan komunikasi terapeutik sesuai dengan tahap-tahap komunikasi

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji statistik dengan *chi-square* nilai P value yang dihasilkan sebesar $0,000 < 0,05$, dimana dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Nyi Ageng Serang RSUD Sekarwangi..

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan Terimakasih kepada dosen pembimbing, Ketua Program studi, Dekan dan Rektor Universitas Muhammadiyah Sukabumi, atas dukungan dan kesempatan yang diberikan kepada saya untuk dapat menimba ilmu di Universitas Muhammadiyah Sukabumi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abraham. (2017). Komunikasi interpersonal antara perawat dan pasien. *Journal Universitas Sebelas Maret*.
- Achmad, H. K., Wahidin, & Halim. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur. *Jurnal Administrasi Negara*, 25.
- Adnan, Y., & Kahar, H. (2019). Efektivitas Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan

- Pasien Rawat Inap Puskesmas Wotu. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(3), 88–95. <http://afiasi.unwir.ac.id/index.php/afiasi/article/view/103>
- Anis Ansyori, F. R. I. (2022). Analisis Komunikasi Efektif Petugas Kesehatan Dalam Peningkatan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Indonesia. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)*, 2(2), 1.
- Apriadi, D. (2022). *Konsep Komunikasi Praktek Keperawatan*.
- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(1), 51–57.
- Barus, L. U. N., SP, F. F. R., Harahap, G. R., Sazali, H., & ... (2022). Komunikasi Terapeutik Pada Orang dengan Gangguan Mental Illness. *Jurnal Pendidikan ...*, 6, 14351–14356. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/4703%0Ahttps://jptam.org/index.php/jptam/article/download/4703/3978>
- Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruangan Interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47. <https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.11818>
- Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 10(2), 101. <https://doi.org/10.35730/jk.v10i2.402>
- Hidayatullah, M. S. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(1), 62–73. <https://doi.org/10.33650/jkp.v8i1.1022>
- Islamiyah, A. (2021). *HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN*. UNIVERSITAS dr. SOEBANDI.
- Kemendes RI.2021. (n.d.). *Profil Kesehatan Indonesia 2020*.
- Magdalena, I., Islami, N. F., Rasid, E. A., & Diasty, N. T. (2020). Tiga ranah taksonomi bloom dalam pendidikan. *Jurnal Edukasi Dan Sains*, 2, 132–139.
- Marniati, A. D. (2022). *Komunikasi Kesehatan Berbasis Terapeutik*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers.
- Mawarti, Simbolon, Khotimah, Pranata, Faridah, Koerniawan, & Maramis. (2021). *Pengantar Riset Keperawatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Mongi, T. O. (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.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nurjannah, I. (2015). *Komunikasi Terapeutik (Dasar-dasar Komunikasi Bagi Perawat)*. Mocomedia.
- Prasetyo Kusumo, M. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit 10.18196/Jmmr.2016*, 6(1), 72–81. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6130>
- Sari, M. K., & Hajriani, I. (2015). Pengaruh karakteristik budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior. *Journal of Economic and Economic Education*, 3(2), 228–236. <http://wartaekonomi.co.id>
- Sembiring, I. M., & Munthe, N. B. G. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 1(2), 54–61. <https://doi.org/10.35451/jkf.v1i2.170>
- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, 4(1), 30. [https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4\(1\).30-34](https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4(1).30-34)
- Taekab, A. H., Suryati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu

Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jkm, Volume 7*(ISSN: 2356-3346), 31–40.

Transyah, C. H., Toni, J., & Ners, P. S. (2018). HUBUNGAN PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK. *Jurnal Endurance*, 3(120), 88–95.

Tri Murti, H., Puspita, V., & Ratih, P. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Manajemen Perubahan Organisasi dalam Mendukung Bisnis Berkelanjutan Pasca Covid-19 pada UMKM di Kota Bengkulu (Utilization of Information Technology and Organizational Change Management to support Post-Covid 19 Sustainable Business for MSMEs in Bengkulu City). *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran Digital (JBPD)*, 1(1), 33–41.

Younis, J. R., Mabrouk, S. M., & Kamal, F. F. (2015). Effect of the planned therapeutic communication program on therapeutic communication skills of pediatric nurses. *Journal of Nursing Education and Practice*, 5(8), 109–120. <https://doi.org/10.5430/jnep.v5n8p109>