

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI PUSKESMAS X KABUPATEN SUBANG

Muhamad Agung Abdul Topik¹, Diding Kelana Setiadi^{2*}, Sri Wulan Lindasari³
Program Studi S1 Keperawatan Kampus Daerah Sumedang, Universitas Pendidikan Indonesia^{1,2,3}

*Corresponding Author : didingks@upi.edu

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik menjadi sangat penting karena dapat meningkatkan rasa saling percaya dan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Puskesmas mempunyai peran salah satunya menjadi garda terdepan dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan menjadi fasilitas kesehatan tingkat pertama bagi masyarakat pemegang kartu BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Subang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif non eksperimental desain korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah pasien BPJS Rawat Jalan dalam 11 bulan terakhir dari Januari-November 2023 dengan jumlah rata-rata 860 orang pasien di setiap bulannya. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 273 responden. Uji statistik yang dilakukan dengan korelasi *rank spearman*. Dalam penelitian ini sebagian besar perawat telah melakukan komunikasi terapeutik dengan baik 61,2% (167 responden) dan kepuasan pasien juga masuk dalam kategori tinggi 67,4% (184 responden). Hasil analisis statistik dengan uji korelasi *rank spearman* diperoleh nilai *p-value* <0,001 ($p < 0,05$), artinya ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Cipeundeuy Kabupaten Subang. Nilai korelasi positif dengan kekuatan 0,866 yang berarti kekuatan hubungan sangat kuat. Perawat diharapkan untuk mempertahankan komunikasi terapeutik yang baik dan instansi kesehatan terutama puskesmas dapat melakukan akreditasi ulang atau evaluasi internal dan eksternal yang rutin dengan survei kepuasan sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien serta meningkatkan kualitas layanannya.

Kata kunci : kepuasan pasien BPJS, komunikasi terapeutik, perawat, puskesmas

ABSTRACT

Therapeutic communication is very crucial because it can increase mutual trust and influence the level of patient satisfaction with the health services provided. Puskesmas, in particular, has the role of being at the forefront of health services to the community and being the first-level health facility for people holding BPJS Health cards. This research aims the relation between nurse therapeutic communication with outpatient BPJS patients satisfaction at the Puskesmas X, Subang Regency. This research is a quantitative non-experimental correlational design with a cross sectional approaches. The population is the outpatient BPJS patients in the last 11 months from January-November 2023 with an average number of 860 patients in each month. The sampling technique utilized accidental sampling with a total sample size of 273 respondents. Statistical tests were conducted with rank spearman correlation. In this study, most nurses have conducted therapeutic communication well 61.2% (167 respondents) and patient satisfaction is also in the high category 67.4% (184 respondents). The results of statistical analysis with the rank spearman correlation test obtained a p-value of 0.001 ($p < 0.05$), meaning that there is a significant relationship between nurse therapeutic communication and outpatient BPJS patient satisfaction at the Puskesmas Cipeundeuy, Subang Regency. The correlation value is positive with a strength of 0.866, which means the strength of the relationship is very strong. Nurses are advised to maintain good therapeutic communication and health care institutions, especially puskesmas, can perform re-accreditation or routine internal and external evaluations with satisfaction surveys in order to increase patient satisfaction and improve the quality of their care.

Keywords : BPJS patient satisfaction , therapeutic communication, nurses, puskesmas

PENDAHULUAN

Komunikasi memiliki peran penting dalam membangun hubungan terapeutik dan berdampak terhadap tingkat kepuasan pasien serta mutu pelayanan keperawatan (Djala, 2021). Kepuasan pasien muncul setelah seorang pasien membandingkan pelayanan kesehatan yang diterima dengan harapannya (Mahyana et al., 2020). Menurut Puji et al. (2020), penilaian terhadap jasa layanan kesehatan lebih berfokus pada sejauh mana petugas dapat berkomunikasi secara lancar dengan pasien, empati yang ditunjukkan, dan keramahan dalam pelayanan kepada pasien.

Saat ini, layanan kesehatan terus berkembang dan muncul dengan berbagai klasifikasi, misalnya puskesmas, klinik, rumah sakit, dan layanan lainnya (Agil et al., 2022). Sejak 1 Januari 2014, Indonesia telah membuat langkah maju dalam sektor kesehatan dengan pendirian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang memiliki tujuan untuk menjamin setiap warga negara atau penduduk mendapat akses ke layanan kesehatan yang layak (Pertwi & Nurcahyanto, 2017). Di tengah berbagai fasilitas kesehatan, puskesmas memainkan peran kunci dalam kesehatan peserta pemilik Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) atau BPJS (Sonia et al., 2022). Puskesmas mempunyai peran menjadi lini pertama penyedia layanan kesehatan bagi masyarakat yang memiliki kartu BPJS Kesehatan (Fadliyah & Gunawan, 2021). Di dalam BPJS terdapat prosedur atau program pelayanan yang mana pasien dapat menerima layanan jika terdaftar dan mempunyai kartu BPJS kesehatan (Meistika et al., 2021).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanannya harus sesuai dengan standar mutu pelayanan (Kemenkes, 2013). Pemerintah Indonesia mencanangkan seluruh warga negara Indonesia harus berpartisipasi dalam pelaksanaan program BPJS ini (Depkes RI, 2011). Menurut data dari Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) & BPJS (2021), tercatat ada 157 juta peserta di tahun 2015, meningkat menjadi 172 juta peserta pada tahun 2016, terus meningkat menjadi 188 juta orang peserta di tahun 2017, di tahun 2018 naik menjadi 208 juta peserta, dan jumlah ini terus meningkat hingga mencapai 224 juta peserta yang terdaftar di dalam BPJS Kesehatan pada tahun 2019. Menurut DJSN & BPJS (2022), angka ini sedikit menurun menjadi 222 juta peserta pada tahun 2020 akibat dampak pandemi COVID-19 dan kembali mengalami peningkatan menjadi 235 juta peserta (5,97%) di tahun 2021.

Dengan semakin banyaknya pasien yang berobat, petugas kewalahan dalam memberikan pelayanan bahkan terkadang tidak sempat menyapa pasien dengan senyuman (Amalina et al., 2021). Oleh karena itu, sikap petugas kesehatan termasuk perawat yang tidak ramah dapat menimbulkan ketidakpuasan, sedangkan pasien yang puas akan selalu datang ke fasilitas kesehatan untuk berobat (Amalina et al., 2021). Menurut Librianty (2018), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS adalah komunikasi terapeutik perawat, kompetensi keperawatan, dan *caring*.

Komunikasi menjadi kunci yang menentukan kesuksesan pelayanan kesehatan di puskesmas (Achmad et al., 2019). Rawat jalan menjadi salah satu gerbang pelayanan dan menjadi barometer mutu pelayanan kesehatan karena pasien akan menggunakan rawat jalan sebelum menerima fasilitas pelayanan yang lebih tinggi (Ulya et al., 2023). Puskesmas terkenal dengan kompleksitasnya, baik dari segi pelayanan, kinerja, pemasaran dan keuangan (Ulya et al., 2023). Tenaga kesehatan termasuk perawat sebagai suatu pelayanan jasa perlu memberikan pelayanan yang bisa membangun hubungan saling percaya lewat komunikasi dan mendukung daripada proses pemulihan pasien (Hidayatullah et al., 2020). Komunikasi terapeutik yang kurang baik akan menyebabkan pasien kesulitan dalam mengungkapkan keluhannya dan pasien akan takut untuk meminta bantuan terkait *Activity of Daily Living (ADL)* yang akan menghambat proses penyembuhan (Mawaddah & Wijayanto, 2020). Komunikasi yang buruk juga dapat menyebabkan terapi tidak berjalan seperti seharusnya, timbulnya bahaya atas

keselamatan pasien, dan pengobatan yang kurang efektif (Nugraha et al., 2019). Selain itu, komunikasi yang tidak baik juga akan memiliki dampak buruk lainnya, seperti ketidakpatuhan dalam pengobatan, ketidakpuasan pasien, penggunaan sumber daya yang tidak efisien, dan risiko masalah keamanan pasien (Appiah et al., 2023).

Menurut hasil penelitian Winarti et al. (2020), ditemukan bahwa perawat dengan komunikasi terapeutik yang baik disebabkan beberapa perawat telah mengikuti pelatihan dan mendapat informasi komunikasi terapeutik sehingga menerapkan metode komunikasi terapeutik pada pasien sesuai standar operasional prosedur (SOP) kepada pasien BPJS di Fasilitas Rawat Jalan RS Bhayangkara Palu yang menyebabkan pasien menjadi puas atas pelayanannya. Kemudian hasil penelitian Soleman & Cabu (2021), menemukan bahwa komunikasi terapeutik yang dilaksanakan dengan baik dalam memberikan pelayanan akan mampu memberikan dampak kepada kepuasan dari pasien atas pelayanan yang diterimanya.

Menurut studi pendahuluan melalui observasi dan wawancara dengan 10 orang yang berkunjung ke pelayanan Puskesmas Cipeundeuy, ditemukan bahwa 7 orang pasien mengeluhkan pelayanan puskesmas yang masih kurang baik dengan alasan para perawat dan petugas lainnya masih ada yang cuek karena banyaknya pasien, saat komunikasi kontak mata kurang, kurangnya perkenalan, antrean yang cukup lama, kurangnya senyuman saat berkomunikasi, kurangnya sapaan saat bertemu dengan perawat, saat berkomunikasi kadang terburu-buru karena banyaknya pasien, kurangnya penjelasan dari pemeriksaan, masih adanya bahasa yang sulit dipahami serta pasien menyebutkan sering menggunakan pelayanan kesehatan lain seperti klinik termasuk klinik yang letaknya di luar wilayah puskesmas tersebut. Sedangkan 3 orang lainnya mengatakan komunikasi perawat baik, perawat memberikan salam dengan sapaan, perawat menjelaskan tindakannya, dan perawat mendengarkan apa yang mereka keluhkan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas X Kabupaten Subang.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif non eksperimental desain korelasional dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui hubungan variabel komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Penelitian dilakukan selama 14 hari mulai 22 Januari-6 Februari 2024 (setiap hari Senin-Sabtu) di Puskesmas Cipeundeuy Kabupaten Subang Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini sesuai dengan Komite Etik dengan dikeluarkannya Surat Pernyataan Komite Etik Penelitian Kesehatan Rumah Sakit AL Islam Bandung dengan nomor surat: 008/KEPK-RSAI/1/2024.

Populasi penelitian ini terdiri dari pasien BPJS Rawat Jalan yang berkunjung dalam 11 bulan terakhir dari Januari hingga November 2023 dengan jumlah pasien rata-rata 860 orang pasien di setiap bulannya. Melalui teknik *accidental sampling* didapatkan jumlah sampel sebanyak 273 responden. Untuk menganalisa data, digunakan analisis univariat dengan distribusi frekuensi untuk mengetahui karakteristik responden, gambaran komunikasi terapeutik perawat dan gambaran kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Sedangkan analisis bivariat dengan uji korelasi *rank spearman* melalui bantuan aplikasi JASP (*Jeffereys's Amazing Statistics Program*) versi 0.18.1 digunakan untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel. Pengambilan keputusan didasarkan pada nilai *p-value* < 0,05 menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel komunikasi terapeutik dengan variabel kepuasan. Sedangkan jika nilai *p-value* > 0,05 menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara variabel komunikasi terapeutik dengan variabel kepuasan. Nilai korelasi ditentukan 0,00-0,199=sangat rendah, 0,20-0,399=rendah, 0,40-0,599=sedang, 0,60-0,799=kuat, dan 0,80-1,000=sangat kuat (Sugiyono, 2022). Nilai reliabilitas mengacu Sutriyawan et al. (2023), *Cronbach Alpha* ≥ 0,6.

Penelitian ini menggunakan kuesioner komunikasi terapeutik, diadopsi dari penelitian Chotimah, (2017) yang dimodifikasi. Nilai uji validitas didapatkan r hitung (0,630-0,898) > r tabel (0,361) dan dengan hasil reliabilitas $0,941 \geq 0,6$. Dalam kuesioner terdapat 15 pertanyaan (15 pertanyaan *favorable* dan 0 pertanyaan *unfavorable*) dengan menggunakan Skala Likert (1-5). Skor dikategorikan menjadi baik (>55-75), cukup (>35-55), dan kurang (15-35). Kuesioner yang kedua adalah kuesioner kepuasan pasien dari penelitian Astutik, (2018) yang dimodifikasi. Nilai uji validitas didapatkan r hitung (0,550-0,877) > r tabel (0,361) dan hasil reliabilitas $0,928 \geq 0,6$. Di dalamnya ada 15 pertanyaan (15 pertanyaan *favorable* dan 0 pertanyaan *unfavorable*) dengan Skala Likert (1-5). Skor dikategorikan menjadi tinggi (>55-75), sedang (>35-55), dan rendah (15-35).

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Pasien BPJS Rawat Jalan

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia (Tahun)		
Dewasa Awal (20-39)	104	38,1
Dewasa Madya (40-60)	169	61,9
Total	273	100
Jenis Kelamin		
Laki-laki	80	29,3
Perempuan	193	70,7
Total	273	100
Pendidikan		
SD	105	38,5
SMP	56	20,5
SMA	99	36,2
SMK	9	3,3
Diploma Tiga (D3)	1	0,4
Sarjana (S1)	3	1,1
Total	273	100
Pekerjaan		
Buruh Harian Lepas	6	2,2
Ibu Rumah Tangga	160	58,6
Karyawan Swasta	61	22,3
Mahasiswa	1	0,4
PNS	2	0,7
Petani	17	6,2
Tidak Bekerja	5	1,8
Wiraswasta	21	7,7
Total	273	100

Tabel 2. Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Cipeundeuy Kabupaten Subang

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	167	61,2
Cukup	85	31,1
Kurang	21	7,7
Total	273	100

Berdasarkan tabel 1, sebagian besar responden berada pada umur dewasa madya (40-60 tahun) berjumlah 169 orang (61,9%) dan paling banyak berjenis kelamin perempuan 193 responden (70,7%). Selain itu, mayoritas berpendidikan sekolah dasar (SD) berjumlah 105

responden (38,5%) dan untuk pekerjaan responden sebagian besar adalah Ibu Rumah Tangga sebanyak 160 orang (58,6%).

Berdasarkan tabel 2, diperoleh data bahwa mayoritas 61,2% (167 responden) perawat telah melaksanakan komunikasi terapeutik dengan baik.

Tabel 3. Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Cipeundeuy Kabupaten Subang

Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tinggi	184	67,4
Sedang	76	27,8
Rendah	13	4,8
Total	273	100

Berdasarkan tabel 3, diperoleh data bahwa mayoritas 67,4% (184 responden) pasien memiliki kepuasan tinggi di Puskesmas Cipeundeuy.

Analisis Bivariat

Tabel 4. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Cipeundeuy Kabupaten Subang

Variabel	r	p
Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien	0,866	<0,001

Berdasarkan tabel 4, terlihat hasil uji korelasi *rank spearman* mempunyai nilai *p-value* <0,001 ($p < 0,05$). Hal ini mengindikasikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel komunikasi terapeutik perawat dengan variabel kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Cipeundeuy Kabupaten Subang. Nilai korelasi sebesar 0,866 menunjukkan adanya hubungan positif yang sangat kuat antara kedua variabel tersebut.

PEMBAHASAN

Komunikasi Terapeutik Perawat di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Cipeundeuy Kabupaten Subang

Hasil penelitian menemukan bahwa mayoritas perawat sudah melaksanakan komunikasi terapeutik dengan baik sebanyak 61,2% (167 responden). Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar perawat di instalasi rawat jalan Puskesmas Cipeundeuy sering menggunakan komunikasi terapeutik saat melakukan pekerjaannya. Menurut hasil observasi, Puskesmas Cipeundeuy Kabupaten Subang baru saja melakukan akreditasi ulang dan sebagian perawat juga pernah mendapat informasi terkait komunikasi terapeutik. Menurut Peplau (dalam Smith, 2020), menyebutkan bahwa komunikasi terapeutik menjadi komponen kunci interaksi perawat dan pasien.

Penelitian ini sesuai dengan temuan penelitian sebelumnya oleh Meikayanti et al. (2020), menemukan hasil bahwa lebih dari setengahnya, yaitu 53,7% (36 responden) menilai komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat sebagian besar baik. Komunikasi terapeutik baik karena perawat telah diberi pelatihan *service excellence* sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien melalui komunikasi terapeutiknya. Sebaliknya, penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Agil et al. (2022), yang menunjukkan bahwa sebanyak 59,5% (25 responden) menganggap komunikasi terapeutik perawat kurang baik. Penyebab utama dari temuan tersebut adalah kurangnya kesadaran perawat mengenai pentingnya komunikasi terapeutik dalam membangun hubungan kepercayaan dengan pasien.

Berdasarkan observasi kuesioner, perawat sudah melakukan komunikasi terapeutik sesuai tahapannya (tahap orientasi, kerja, dan terminasi). Menurut Peplau (dalam Smith, 2020), komunikasi terapeutik terdiri dari tahap orientasi, kerja dan terminasi. Akan tetapi, ternyata dalam penelitian ini komunikasi terapeutik perawat masih ada yang kurang pada tahap orientasi terdapat 24,5% (67) responden yang menjawab perawat tidak pernah memperkenalkan diri. Hal ini berarti lebih besar dari responden yang menjawab perawat selalu memperkenalkan diri 17,6% (48 responden). Selain itu, berdasarkan keterangan pasien bahwa perawat kurang dalam memberi salam, kurang menjelaskan tujuan, dan menjelaskan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk tindakan atau pemeriksaan serta jumlah perawat yang tidak sebanding dengan banyaknya pasien yang berobat. Menurut Peplau (dalam Smith, 2020), perawat menjadi faktor yang mempengaruhi untuk terciptanya hubungan perawat-pasien, di mana perawat harus bisa menjadi pendengar yang terampil dan bisa memberi respon dalam upaya mendorong pertumbuhan pasien untuk kembali pada kesehatannya.

Peneliti dalam hal ini berasumsi bahwa perawat yang mempunyai komunikasi terapeutik baik karena mayoritas perawat sebelumnya pernah memperoleh informasi tentang komunikasi terapeutik dan perawat sudah menerapkan komunikasi terapeutik sesuai tahapannya, yaitu mulai dari tahap orientasi, kerja, dan terakhir tahap terminasi. Selain itu, komunikasi terapeutik perawat baik ini didukung oleh upaya puskesmas yang berkomitmen melalui akreditasi ulang sebagai evaluasi internal dan eksternal untuk peningkatan kinerja secara berkelanjutan serta perawat sudah terbiasa mendorong dirinya untuk melakukan praktik komunikasi terapeutik.

Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Cipeundeuy Kabupaten Subang

Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien sebagian besar tinggi di Puskesmas Cipeundeuy sebanyak 67,4% (184 responden). Menurut Nursalam (2014), ada lima indikator yang digunakan untuk menilai kepuasan pasien, yaitu daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan keandalan (*reliability*). Menurut teori Nursalam (2014), kepuasan pasien merujuk pada penilaian terhadap produk atau jasa yang diterima sudah sesuai dan dianggap telah memenuhi harapannya.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Prafika et al. (2022), yang menunjukkan mayoritas pasien dengan kepuasan tinggi sebanyak 75% (69 responden). Kepuasan tinggi tersebut karena pelayanan keperawatan yang diberikan melalui komunikasi terapeutik memuaskan bagi pasien. Namun, penelitian ini bertentangan dengan penelitian Dora et al. (2019), yang menunjukkan mayoritas pasien menyatakan tidak puas sebanyak 56,7% (17 responden). Tingkat kepuasan pasien ini dipengaruhi oleh tingkah laku pasien, yaitu faktor pribadi, budaya dan psikologi. Selain itu, menurut hasil penelitiannya pasien tidak puas dikarenakan komunikasi terapeutik yang tidak efektif (Dora et al., 2019).

Hasil penelitian di Puskesmas Cipeundeuy menemukan bahwa sebagian besar pasien perempuan 71,7% (132 responden) masuk ke dalam kategori kepuasan tinggi. Hasil penelitian ini juga menunjukkan sebagian besar usia yang lebih tua, yaitu 40-60 tahun sebanyak 62% (114 responden) menyatakan kepuasan tinggi. Menurut Santrock (2018), usia 40-60 tahun termasuk usia dewasa madya. Selain itu, hasil temuan dari penelitian menunjukkan bahwa mayoritas menyatakan kepuasan tinggi dengan pendidikan SD 35,9% (66 responden). Menurut Kulsum et al. (2022), wanita cenderung akan merasa lebih puas dibanding laki-laki karena wanita mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi dan pasien yang lebih tua juga cenderung lebih menerima pelayanan yang diberikan (merasa pasrah). Selain itu, pasien dengan tingkat pendidikan yang rendah akan cenderung merasa cukup puas dengan pelayanan kesehatan yang diperolehnya, sedangkan pasien dengan tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung kurang merasa puas karena mempunyai pengetahuan tinggi dan akan menuntut standar pelayanan yang lebih tinggi (Kulsum et al., 2022). Berdasarkan observasi kuesioner terdapat indikator kepuasan pasien yang belum terpenuhi dengan baik. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa

mayoritas kepuasan pasien sudah tinggi, akan tetapi masih ada indikator yang belum terpenuhi dengan baik, yaitu kenyataan bahwa responden yang menjawab perawat tidak pernah menjelaskan fasilitas yang tersedia di puskesmas sebanyak 26,4% (72 responden). Hal ini berarti lebih besar dari responden yang menjawab perawat selalu menjelaskan fasilitas yang tersedia di puskesmas sebanyak 13,6% (37 responden). Oleh karena itu, perawat mempunyai peran penting untuk menjelaskan fasilitas yang ada agar memudahkan pasien untuk menggunakan fasilitas kesehatan di puskesmas sehingga pasien akan merasa puas.

Peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien sebagian besar tinggi karena kualitas layanan puskesmas sudah baik, yaitu indikator kepuasan pasien yang sudah terpenuhi (daya tanggap atau *responsiveness*, jaminan atau *assurance*, bukti fisik atau *tangible*, empati atau *empathy*, dan keandalan atau *reliability*) dan perawat sudah melakukan komunikasi terapeutik dengan baik sesuai tahapannya serta pelayanan atau jasa yang diterima oleh pasien juga sudah memenuhi atau melebihi harapannya. Selain itu, faktor lain seperti usia, jenis kelamin dan pendidikan mempengaruhi kepuasan dari pasien juga. Peneliti berasumsi berdasarkan hasil penelitian bahwa usia generasi muda akan lebih sensitif dan terbuka mengenai suatu informasi serta lebih berani untuk menyuarakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan. Namun, pasien yang lebih tua akan cenderung lebih menerima pelayanan yang ada dan mungkin merasa kurang puas tanpa banyak mengutarakannya.

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Cipeundeuy Kabupaten Subang

Temuan penelitian menemukan adanya hubungan yang signifikan antara variabel komunikasi terapeutik perawat dengan variabel kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Cipeundeuy Kabupaten Subang ($r = 0,866$ dan $p\text{-value} < 0,001$) menunjukkan korelasi yang sangat kuat dengan nilai positif. Hasil analisis dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi terapeutik perawat yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Cipeundeuy Kabupaten Subang. Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan penelitian sebelumnya oleh Syaharani & Saparwati (2022), yang menemukan adanya hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi, Grobogan. Menurut Syaharani & Saparwati (2022), komunikasi terapeutik yang tercipta dengan baik dan benar bisa menyebabkan timbulnya hubungan perawat dan pasien yang saling percaya sehingga nantinya akan timbul kepuasan dan rasa nyaman mengenai pelayanan perawat serta memperkuat semangat juga motivasi dari pasien untuk segera sembuh.

Penelitian ini sesuai juga dengan Priyantini et al. (2023), dalam penelitiannya menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Perawat yang mempunyai kemampuan komunikasi terapeutik dengan baik akan membangun hubungan saling percaya di antara keduanya sehingga memberikan kepuasan dalam pelayanan keperawatan (Priyantini et al., 2023). Penelitian oleh Wulandari & Nadhifah (2018), menunjukkan adanya hubungan antara komunikasi terapeutik petugas kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III pengguna BPJS Kesehatan di RSI Nahdlatul Ulama Demak. Wulandari & Nadhifah (2018), menemukan dalam penelitiannya bahwa melalui komunikasi terapeutik yang baik diharapkan informasi yang baik juga dapat diterima oleh pasien dan dapat mengembangkan hubungan kepercayaan di antara keduanya sehingga nantinya pelayanan yang diperolehnya akan menimbulkan rasa puas.

Menurut teori Peplau (dalam Smith, 2020), pada praktiknya, komunikasi terapeutik berfokus pada kesehatan pasien dan menjadi landasan dalam membangun hubungan yang saling percaya antara perawat dan pasien hingga timbulnya perasaan puas atau kesejahteraan pasien. Perawat berupaya untuk mengungkapkan perasaan, mengidentifikasi dan melakukan pengkajian masalah serta melakukan evaluasi tindakan dalam asuhan keperawatan (Lidia et al.,

2023). Menurut Nursalam (2014), menyebutkan bahwa kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kualitas dari produk atau jasa, harga, emosional, estetika, kinerja, pelayanan, lokasi, karakteristik dari produk, fasilitas, suasana, desain visual dan komunikasi.

Menurut asumsi peneliti, komunikasi terapeutik sangat penting karena untuk mendisiplinkan perawat sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien di puskesmas. Hal ini karena tolak ukur dari mutu pelayanan kesehatan dilihat salah satunya dari pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien, yaitu berupa komunikasi terapeutik perawat. Komunikasi terapeutik perawat baik karena sesuai dengan tahapan-tahapannya. Sedangkan komunikasi yang kurang baik disebabkan oleh tahapan komunikasi terapeutik yang dilakukan kurang maksimal dan banyaknya pasien yang berobat tidak sebanding dengan jumlah perawat yang ada sehingga perawat merasa bahwa tugas perawat hanya melakukan tindakan pemeriksaan saja sesuai prosedur yang secara tidak langsung menganggap komunikasi terapeutik tidak terlalu penting. Semakin baik komunikasi terapeutik perawat, maka semakin tinggi juga kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Cipeundeuy.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian, didapatkan bahwa mayoritas sebanyak 61,2% (167 responden) perawat telah melaksanakan komunikasi terapeutik dengan baik. Sedangkan untuk variabel kepuasan pasien mayoritas responden memiliki kepuasan tinggi di Puskesmas Cipeundeuy sebanyak 67,4% (184 responden). Hasil uji korelasi *rank spearman* diperoleh nilai *p-value* <0,001 (*p*<0,05) dan nilai korelasi 0,866 artinya terdapat hubungan yang signifikan dan bernilai positif yang sangat kuat antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Cipeundeuy Kabupaten Subang. Perawat diharapkan untuk mempertahankan komunikasi terapeutik yang baik dan instansi kesehatan terutama puskesmas dapat melakukan akreditasi ulang atau evaluasi internal dan eksternal melalui survei kepuasan sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien serta meningkatkan kualitas layanannya. Diharapkan penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor lain yang menjadi penyebabnya dan dapat meneliti di wilayah yang belum peneliti lakukan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis berterima kasih kepada seluruh pihak Puskesmas Cipeundeuy Kabupaten Subang, pembimbing dan pihak yang terlibat dalam penelitian ini serta sivitas akademika Universitas Pendidikan Indonesia. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat untuk pengetahuan dan perkembangan ilmu di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- 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(2), 123–140. <https://doi.org/10.33509/JAN.V25I2.774>
- Agil, H. M., Mulyani, P. S., & Deniati, K. (2022). Hubungan Kemampuan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Wal'afiat Hospital Journal*, 03(01), 95–102. <https://doi.org/10.33096/WHJ.V0I0.63>
- 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. <https://doi.org/10.52643/JBIK.V12I1.2024>

- Amalina, N., Vionalita, G., Puspitaloka, E., & Veronika, E. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2021. *Journal of Hospital Management*, 4(02), 101–111.
- Appiah, E. O., Oti-Boadi, E., Ani-Amponsah, M., Mawusi, D. G., Awuah, D. B., Menlah, A., & Ofori-Appiah, C. (2023). Barriers to nurses' therapeutic communication practices in a district hospital in Ghana. *BMC Nursing*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/S12912-023-01191-2>
- Astutik, A. R. (2018). *Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien* (Doctoral dissertation, STIKES Insan Cendekia Medika Jombang).
- Chotimah, L. J. (2017). *Hubungan Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Lansia di Puskesmas Kecamatan Puring* (Doctoral dissertation, STIKES Muhammadiyah Gombong).
- Depkes RI. (2011). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Indonesia: Republik Indonesia.
- Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Intern Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47. <https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.11818>
- DJSN, & BPJS. (2021). *Statistik JKN 2015-2019*. Jakarta: Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.
- DJSN, & BPJS. (2022). *Statistik JKN 2016-2021*. Jakarta: Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.
- Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 10(2), 101–105. <https://doi.org/10.35730/jk.v10i2.718>
- Fadliyah, N. A., & Gunawan, E. (2021). Tinjauan Sistem Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Banjaran Kota. *Jurnal Sosial Dan Sains*, 1(8), 951–956. <https://doi.org/10.59188/JURNALSOSAINS.V1I8.188>
- Hidayatullah, M. S., Khotimah, H., & Nugroho, S. A. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33650/jkp.v8i1.1022>
- Kemendes. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional*. Indonesia: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Kulsum, S. U., Purnama, Y. H. C., & Maryati, S. A. (2022). The Relation Between Nurse Therapeutic Communication With Patient Satisfaction At Jatiroto Puskesmas, Lumajang. *International Journal of Islamic and Complementary Medicine*, 3(1), 21–28. <https://doi.org/10.55116/IJICM.V3I1.25>
- Librianty, N. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Bangkinang Tahun 2016. *Jurnal Ekonomi Kiat*, 29(1), 11–20. <https://journal.uir.ac.id/index.php/kiat/article/view/2766>
- Lidia, E., Lamri, & Setiani, D. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Daisy Rsd Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo. *Sainstekes: Jurnal Sains, Teknologi dan Kesehatan*, 2(2), 195–203. <https://doi.org/10.55681/SAINTEKES.V2I2.74>
- Mahyana, Gulo, E. S., Laia, E., Sugianto, R., & Sunarti. (2020). *View of Effect of Nurse Therapeutic Communication on Patient Satisfaction*. <https://www.journal.stikeskendal.ac.id/index.php/PSKM/article/view/820/512>
- Mawaddah, N., & Wijayanto, A. (2020). Peningkatan Kemandirian Lansia Melalui Activity

- Daily Living Training dengan Pendekatan Komunikasi Terapeutik. *Hospital Majapahit (Jurnal Ilmiah Kesehatan Politeknik Kesehatan Majapahit Mojokerto)*, 12(1), 32–40. <https://doi.org/10.55316/HM.V14I1>
- Meikayanti, N. M. K., Sukmandari, N. M. A., & Dewi, S. P. A. A. P. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan. *Nursing Current: Jurnal Keperawatan*, 8(2), 135–145. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.19166/nc.v8i2.3099>
- Meistika, S., Lestari, N., Pramuningtyas, R., & Ichsan, B. (2021). Kepuasan Pasien Bpjs terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas di Sukoharjo. *Proceeding Book National Symposium and Workshop Continuing Medical Education XIV*, 1156–1183.
- Nugraha, D. F., Zulliaty, Tasalim, R., Noval, & Rahman, F. (2019). Persepsi Kebutuhan Pendidikan Komunikasi dalam Kesehatan. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan dan Keperawatan*, 10(1), 126–131. <https://doi.org/10.33859/DKSM.V10I1.436>
- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (4th ed.). Jakarta Selatan: Salemba Medika.
- Pertiwi, M., & Nurcahyanto, H. (2017). Efektivitas Program BPJS Kesehatan di Kota Semarang (Studi Kasus pada Pasien Pengguna Jasa BPJS Kesehatan di Puskesmas Sronдол). *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 416–430. <https://doi.org/10.14710/JPPMR.V6I2.16050>
- Prafika, A. N. N., Prawoto, E., & Nisak, R. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Flamboyan Rsud Dr. Soeroto Ngawi. *E-Journal Cakra Medika*, 9(2), 72–78. <https://doi.org/10.55313/OJS.V9I2.121>
- Priyantini, D., Ayatulloh, D., & Faradisa, E. (2023). The Correlation Between Therapeutic Communication And Patients Satisfaction In Hospital. *Indonesian Nursing Journal Of Education And Clinic (INJEC)*, 8(1), 67–75. <https://doi.org/10.24990/injec.v8i1.569>
- Puji, L. K. R., Ismaya, N. A., & Ulfa, U. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap RS Bhineka Bakti Husada. *Edu Masda Journal*, 4(2), 167–176. <https://doi.org/10.52118/EDUMASDA.V4I2.107>
- Santrock, J. W. (2018). *Life-Span Development* (13th ed.). Erlangga.
- Smith, M. (2020). *Nursing Theories and Nursing Practice* (5th ed). F.A. Davis Company.
- Soleman, N., & Cabu, R. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rsud Maba. *LELEANI: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 48–54. <https://doi.org/10.55984/LELEANI.V1I2.71>
- Sonia, P., Ramadhani, A. C., Gurning, F. P., & Putra, S. (2022). Analisa Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Bagi peserta BPJS di Puskesmas: Kajian Literature. *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(4), 260–267. <https://doi.org/10.55904/NAUTICAL.V1I4.298>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Sutriyawan, A., Miranda, T. G., Yusuff, A. A., & Fardhoni. (2023). *Analisis Data Penelitian Kuantitatif Bidang Kesehatan* (1st ed.). Bandung: Refika Aditama.
- Syahrani, A. F., & Sapparwati, M. (2022). The Nurse Therapeutic Communication Relationship with Patient Satisfaction Level in Regional Public Hospital of dr. *Menara Journal of Health Science IAKMI*, 2(1), 144–155. <http://jurnal.iakmikusd.org/index.php/mjhs>
- Winarti, N. N., Sudirman, & Rosnawati. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik dan Lama Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 3(4), 151–158. <https://doi.org/10.56338/JKS.V3I4.1707>
- Wulandari, D. A., & Nadhifah. (2018). Mutu Pelayanan dan Komunikasi Teraupetik yang Baik Meningkatkan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan di Rsi Nu Demak. *Jurnal SMART Kebidanan*, 4(2), 59. <https://doi.org/10.34310/sjkb.v4i2.134>