



Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Bengkirai Rumah Sakit Umum Harapan Insan Sendawar Kabupaten Kutai Barat

Sarniati Pademme¹, Supriadi², Abd Kadir³

^{1,2,3}Poltekkes Kemenkes Kalimantan Timur

Article Info

Article History:

2023-11-20

Kata Kunci :

Komunikasi Terapeutik Perawat, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit

Keywords:

Nurse Therapeutic Communication, Patient Satisfaction, Hospital

Abstract

Komunikasi merupakan alat kontak sosial yang penting dalam membina hubungan antara individu maupun kelompok, komunikasi pada profesi keperawatan menjadi lebih bermakna karena merupakan metode utama dalam mengimplementasi proses keperawatan. Dalam proses keperawatan lebih menitikberatkan pada komunikasi terapeutik, yaitu komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menjelaskan hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang bengkirai Rumah Sakit Umum Harapan Insan Sendawar Kabupaten Kutai Barat Tahun 2022. Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan studi analitik dan dengan desain cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien di ruang rawat inap Bengkirai Rumah Sakit Umum Harapan Insan Sendawar dengan sampel berjumlah 67 orang. Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan merupakan non-probability sampling dengan teknik purposive Sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Hasil uji statistik Chi Square diperoleh nilai $p = 0,026$ lebih kecil dari nilai p value artinya terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Ruang Bengkirai Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar Tahun 2022. Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang bengkirai Rumah Sakit Umum Harapan Insan Sendawar Kabupaten Kutai Barat.

Corresponding author:

Sarniati Pademme

Email: sarniatipademme80@gmail.com

Indonesian Journal of Nursing Research

e-ISSN 2615-6407

Abstract

Communication is an important social contact tool in fostering relationships between individuals and groups. Communication in the nursing profession becomes more meaningful because it is the main method in implementing the nursing process. In the nursing process, the emphasis is more on therapeutic communication, namely communication that is planned consciously, has a purpose and whose activities are focused on the patient's recovery. The aim of this research is to explain the relationship between nurses' therapeutic communication and the level of satisfaction of inpatients in the Bengkirai ward at Harapan Insan Sendawar General Hospital, West Kutai Regency in 2022. This research is a type of quantitative research with an analytical study and a cross sectional design. The population in this study were all patients in the Bengkirai inpatient room at Harapan Insan Sendawar General Hospital with a sample of 67 people. In this research, the sampling technique used was non-probability sampling with purposive sampling technique. Purposive sampling is a technique for determining samples with certain considerations. The results of the Chi Square statistical test obtained a p value = 0.026, which is smaller than the p value, meaning that there is a relationship between nurses' therapeutic communication and the satisfaction level of inpatients in the Bengkirai Room, Harapan Insan Sendawar Regional General Hospital in 2022. It can be concluded that there is a significant relationship between therapeutic communication. nurses on the level of satisfaction of inpatients in the Bengkirai ward at Harapan Insan Sendawar General Hospital, West Kutai Regency.

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan alat kontak sosial yang penting dalam membina hubungan antara individu maupun kelompok, komunikasi pada profesi keperawatan menjadi lebih bermakna karena merupakan metode utama dalam mengimplentasi proses keperawatan. Dalam proses keperawatan lebih menitikberatkan pada komunikasi terapeutik, yaitu komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien. (Ina & wahyu, 2010)

Hubungan profesional terapeutik antara perawat dan klien keberhasilannya dapat di tentukan dari hasil tindakan yang diharapkan. Ada beberapa aspek yang terkait dengan kepuasan pasien, antara lain Kinerja dan komunikasi karena perawat memiliki intensitas interaksi paling tinggi dengan pasien dibandingkan petugas

kesehatan lain di rumah sakit. Sehingga Kedua aspek tersebut sudah seharusnya menjadi fokus perhatian dari perawat saat menolong pasien. Namun pada Kenyataan yang ada dilapangan masih di temukan bahwa banyak perawat yang belum menunjukkan sikap-sikap tersebut di atas. Perawat yang hadir terkesan hanya untuk menyelesaikan tugas saja, bukan untuk melayani (Simamora, 2012).

Hubungan antara perawat dan klien yang terapeutik bisa terwujud dengan adanya interaksi yang terapeutik antar keduanya (Damaiyanti, M, 2014). Menurut Purwanto (2012) Komunikasi terapeutik perawat pada klien kurang berhasil diantaranya dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan perawat dalam komunikasi terapeutik, sikap perawat, tingkat pendidikan, pengalaman, lingkungan, jumlah tenaga yang kurang dan lain- lain. Akibat dari Rendahnya komunikasi

terapeutik yang dilakukan oleh perawat berdampak terhadap ketidakpuasan pasien.

Hasil survey internal yang dilakukan manajemen rumah sakit di trimester pertama dan dua tahun 2021 secara keseluruhan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di RSUD Harapan Insan Sendawar adalah Kurang Baik (73,45), nilai IKM ini perlu terus ditingkatkan lagi untuk mencapai standar pelayanan sangat baik (>88,31). Hal ini menuntut komitmen dan perhatian dengan terus melakukan upaya peningkatan, perbaikan dan kerjasama disemua unit pelayanan, terus bekerja sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang ada, sehingga saat dinilai IKM terhadap RSUD Harapan Insan Sendawar akan memperoleh nilai IKM yang baik dan sangat baik.

Hasil survei awal sebelum penelitian pada tanggal 5 Oktober 2021 dengan wawancara langsung terhadap 10 (sepuluh) orang pasien yang ada di Ruang Bengkirai, ditemukan 8 dari 10 orang tersebut menyatakan bahwa merasa tidak puas dengan komunikasi perawat saat memberikan pelayanan dan dirasakan masih kurang dalam perhatian terhadap pasien dan pasien juga mengatakan apakah memang demikian karena kami ini pasien BPJS.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan desain penelitian yang digunakan adalah *Cross Sectional Study*. Tempat penelitian dilaksanakan di ruang bengkirai RSUD Harapan Insan Sendawar dengan jumlah sampel 67 orang.

Untuk mengukur variabel independent dan dependent penulis menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner disebarkan kepada responden yang dijadikan sampel penelitian. Instrumen kuesioner terdiri dari 2 (dua) item yaitu kuesioner tentang komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien. Kuesioner tahapan komunikasi terapeutik, dimana terdapat 19 item pertanyaan terdiri dari empat alternatif jawaban yaitu: (a) selalu dengan nilai 4, (b) sering dengan nilai 3, (c)

jarang dengan nilai 2 (d) tidak pernah dengan nilai 1. Sementara kuesioner kepuasan pasien terdapat 25 item pertanyaan dengan keterangan terdiri dari empat alternatif jawaban yaitu: (a) sangat puas dengan nilai 4, (b) puas dengan nilai 3, (c) tidak puas dengan nilai 2 (d) sangat tidak puas dengan nilai 1.

Data yang diperoleh akan diolah menggunakan analisa Chi Square.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di Ruang Rawat Inap Bengkirai Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar Tahun 2022

No	Jenis Kelamin	Frekuensi(N)	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	32	47,8
2.	Perempuan	35	52,2
Jumlah		67	100

Berdasarkan tabel 1 diperoleh bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, responden dengan jenis kelamin Perempuan sebanyak 35 orang (52,2%) dibandingkan jenis kelamin Laki-Laki 32 orang (48,8%).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Di Ruang Rawat Inap Bengkirai Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar Tahun 2022

No	Usia	Frekuensi(N)	Persentase (%)
1.	Remaja	1	1,5
2.	Dewasa	43	64,2
3.	Lansia	23	34,3
Jumlah		67	100

Berdasarkan table 2 diperoleh bahwa karakteristik responden berdasarkan usia, responden dengan kategori dewasa lebih banyak yaitu 43 orang (64,2%) dibandingkan dengan lansia 23 orang (34,3%) dan remaja hanya 1 orang (1,5%).

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Di Ruang Rawat Inap Bengkirai Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar Tahun 2022

No	Pekerjaan	Frekuensi (N)	Persentase (%)
1.	Pelajar/Mahasiswa	1	1,5
2.	Pegawai Negeri	4	6,0
3.	Karyawan Swasta	16	23,9
4.	Buruh	10	14,9
5.	Pedagang	7	10,4
6.	Tidak bekerja	29	43,3
	Jumlah	67	100

Berdasarkan tabel 3 diperoleh bahwa jenis pekerjaan terbanyak responden yaitu berprofesi tidak bekerja sebanyak 29 orang (43,3%), diikuti oleh karyawan swasta 16 orang (23,9%), buruh 10 orang (14,9%), pedagang 7 orang (10,4%), pegawai negeri 4 orang (6,0%) dan pelajar 1 orang (1,5%).

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Di Ruang Rawat Inap Bengkirai Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar Tahun 2022

No	Pendidikan	Frekuensi (N)	Persentase (%)
1.	SD	9	13,4
2.	SMP	14	20,9
3.	SMA	34	50,7
4.	Diploma	2	3,0
5.	S1	6	9,0
6.	S2	2	3,0
	Jumlah	67	100

Berdasarkan tabel 4 diperoleh data tingkat pendidikan responde paling banyak adalah SMA sebanyak 34 orang (50,7%), diikuti oleh SMP sebanyak 14 orang (20,9%), SD 9 orang (13,4%), S1 sebanyak 6 orang (9%) dan diploma serta S2 masing-masing 2 orang (3%).

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan hari perawatan Di Ruang Rawat Inap Bengkirai Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar Tahun 2022

No	Perawatan	Frekuensi (N)	Persentase (%)
1.	Pertama	22	32,8
2.	Kedua	11	16,4
3.	Ketiga	12	17,9
4.	Lebih dari tiga kali	22	32,8
	Jumlah	67	100

Berdasarkan tabel 5 diperoleh data bahwa responden yang pertama kali di rawat dan yang lebih dari tiga kali di rawat sama yaitu sebanyak 22 orang (32,8%), diikuti perawatan ketiga 12 orang (17,9%) dan perawatan kedua 11 orang (16,4%).

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap Bengkirai Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar Tahun 2022

No	Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	46	68,7
2.	Kurang Baik	21	31,3
	Jumlah	67	100

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa sebanyak 46 responden (68,7%) memiliki persepsi perawat sudah menggunakan komunikasi terapeutik dengan baik selama melakukan pelayanan keperawatan kepada pasien di rumah sakit dan sebanyak 21 responden (31,3%) mempersepsikan perawat memiliki komunikasi terapeutik kurang baik.

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Bengkirai Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar Tahun 2022

No	Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	Persentase
1.	Puas	50	74,6
2.	Tidak Puas	17	25,4
	Jumlah	67	100

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa sebanyak 50 responden (74,6%) merasa puas dengan pelayanan perawat dalam hal komunikasi terapeutik dan sebanyak 17 responden (25,4%) merasa tidak puas dengan pelayanan perawat dalam hal komunikasi terapeutik perawat.

Analisis Bivariat

Tabel 8 Hubungan Komunikasi Terapeutik perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bengkirai Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar Tahun 2022

No	Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien				F	%	P Value	OR
		Puas		Tidak Puas					
		N	%	N	%				
1.	Baik	38	56,7	8	11,9	46	68,7		
2.	Kurang Baik	12	17,9	9	13,4	21	31,3	0,026	3,563
	Total	50	74,6	17	25,4	67	100		

Berdasarkan tabel 4.8 diperoleh bahwa sebanyak 38 (56,7%) responden mempersepsikan komunikasi terapeutik perawat baik dan merasa puas dengan komunikasi terapeutik perawat. Sebanyak 12 (17,9%) responden mempersepsikan komunikasi terapeutik perawat kurang baik dan merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan. Sebanyak 8 (11,9%) responden merasa tidak puas dan mempersepsikan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat baik. Sebanyak 9 (13,4%) responden merasa tidak puas dan mempersepsikan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat kurang baik. Hasil analisa statistik uji bivariat diperoleh nilai p

= 0,026 lebih kecil dari nilai alpha (0,05) artinya terdapat Hubungan Komunikasi Terapeutik perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bengkirai Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar Tahun 2022.

PEMBAHASAN

Berdasar tabel 6 diperoleh bahwa sebanyak 46 (68,7%) pasien mempersepsikan perawat sudah menggunakan komunikasi terapeutik dengan baik selama melakukan pelayanan keperawatan terhadap pasien. Angka ini melebihi separuh dari total responden, karena 21 (31,3%) pasien saja yang masih memiliki persepsi bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat dalam melaksanakan pelayanan keperawatan masih belum baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan sembing, munthe (2019) dimana hasil penelitian menunjukkan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat terhadap Pasien yang dirawat inap dengan jumlah responden sebanyak 36 orang bahwa mayoritas kategori baik yaitu sebanyak 27 orang (75,0%).

Asmuji (2013) dalam Rusnoto, Cholifah, Kusmiyati (2019) mengatakan komunikasi digunakan untuk menentukan apa yang pasien inginkan berkaitan dengan cara melakukan tindakan keperawatan. Perawat juga melakukan komunikasi dengan pasien pada akhir pelayanan keperawatan untuk menilai kemajuan dan hasil akhir dari pelayanan keperawatan yang telah diberikan, sedangkan perhatian perawat terlihat bagaimana konsistensi serta ketepatan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan..

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang di rencanakan dengan tujuan untuk kesembuhan pasien. Sehingga, apabila perawat dalam memberikan pelayanan dan asuhan keperawatan menggunakan komunikasi terapeutik maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien selama menjalani masa perawatan (Hidayatullah, Khotimah, Nugroho, 2020).

Komunikasi sebagai elemen terapi mempunyai makna bahwa komunikasi yang dilakukan oleh perawat adalah mempunyai tujuan terapi atau memberikan efek penyembuhan buat klien. Komunikasi adalah salah satu alat yang paling esensial bagi perawat. Dengan komunikasi (verbal ataupun nonverbal), perawat dapat memberikan kesembuhan buat klien. Senyum perawat, kesabaran, kelembutan, kata-kata yang tegas dan menyejukkan atau kata-kata yang disampaikan dengan jelas dapat mempengaruhi perilaku klien untuk berbuat lebih baik dalam rangka meningkatkan derajat kesehatannya. (Anjaswarni, 2016).

Asumsi peneliti penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat selama memberikan pelayanan keperawatan di Ruang Bengkirai RSUD Harapan Insan Sendawar ini merupakan kesadaran yang tinggi dan pengetahuan yang baik dari perawat akan pentingnya teknik komunikasi terapeutik sebagai salah satu media untuk mencapai tujuan pemberian asuhan keperawatan. Tentunya dengan komunikasi terapeutik yang efektif pasien akan mendapatkan dampak positif dari asuhan keperawatan yang diberikan.

Data pada tabel 7 menunjukkan bahwa sebanyak 50 responden (74,6%) merasa puas dengan pelayanan perawat yang menggunakan komunikasi terapeutik. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian D. Arwindi (2018) dalam agil, rohman, santosa (2022) dimana Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di rawat inap RSUD Wates 2018 dari 71 (100%) responden, sebanyak 56 (78.9%) responden mengatakan puas dan 15 (21.1%) responden mengatakan sangat puas, itu artinya pasien sudah menerima pelayanan dari perawat dengan baik dan perawat sudah melayani pasien dengan baik pula. Perasaan puas pelanggan akan muncul apabila hal yang diekspektasikan oleh pasien dapat terpenuhi.

Menurut Nursalam (2016) mengatakan bahwa kepuasan pasien apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan,

harapan pasien dapat dipenuhi, maka pasien akan puas. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Sesuai dengan teori di atas dapat diketahui bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit maka tingkat kepuasan pasien juga akan meningkat, dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang di berikan tidak baik maka kepuasan pasien akan menurun.

Banyak faktor penyebab kurang puas pasien di rumah sakit, salah satunya adalah faktor komunikasi perawat. Kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor tersebut di atas dapat memenuhi harapan. Sebagai contoh; faktor komunikasi verbal dan non-verbal perawat dalam komunikasi terapeutik apabila dilaksanakan tidak sesuai dengan spirit dalam komunikasi tersebut maka yang dihasilkan adalah respon ketidakpuasan dari pasien (Djala, 2021).

Ini berarti bahwa kepuasan pasien erat kaitanya dengan baik buruknya suatu pelayanan yang diterima oleh pasien, pengukuran kepuasan ini mutlak diperlukan melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana tingkat mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Fany, 2021).

Asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mayoritas pasien mendapatkan kepuasan dalam pelayanan keperawatan terutama komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat karena pendekatan bahasa dan kultural yang dilakukan oleh perawat selama pemberian asuhan keperawatan. Pelayanan keperawatan yang dilakukan perawat di Ruang Bengkirai RSUD Harapan Insan

Sendawar dengan menerapkan komunikasi terapeutik menjadikan pasien dapat merasakan bahwa semua kebutuhannya selama dirawat dapat terpenuhi dan informasi mengenai kondisi selama perawatan diperoleh dengan lengkap.

Hasil analisa data secara bivariat diperoleh bahwa sebanyak 38 (56,7%) responden mempersepsikan komunikasi terapeutik perawat baik dan merasa puas (Perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada saya, Pelayanan yang diberikan perawat tidak memilih-milih pasien tetapi sesuai kondisi, Perawat sering melihat dan memeriksa keadaan saya serta mengukur tensi, suhu, nadi, pernapasan, dan cairan infus, Perawat membantu dalam memberikan obat, dan Perawat memberi perhatian terhadap keluhan yang saya rasakan) dengan pelayanan menggunakan komunikasi terapeutik (Perawat menanyakan keluhan-keluhan yang dialami pasien saat ini, Perawat menjaga privasi pasien dan menutupi tirai saat melakukan tindakan dan Perawat menanyakan keluhan-keluhan yang dialami pasien saat ini)

Sebanyak 9 (13,4%) responden merasa tidak puas (Perawat tidak memberi salam dan senyum, Perawat tidak menyediakan waktu khusus untuk membantu berjalan BAB, BAK, ganti posisi tidur dan lain-lain, dan Perawat segera menangani saya ketika saya butuh, Perawat tidak memberikan informasi fasilitas yang tersedia, cara penggunaannya dan tata tertib yang berlaku di RS) dan mempersepsikan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat kurang baik (Perawat tidak memberi salam dan memperkenalkan diri ketika pertama kali berinteraksi dengan pasien/keluarga, Perawat tidak menanyakan nama atau nama panggilan kesukaan, dan Perawat tidak membuat kesepakatan untuk pertemuan lanjutan dengan pasien (tempat, waktu, topik, dan tujuan yang sudah diberikan). Hasil analisa statistik uji bivariat diperoleh nilai $p = 0,026$ lebih kecil dari nilai p value artinya terdapat Hubungan Komunikasi Terapeutik perawat Terhadap

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bengkirai Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar Tahun 2022. Nilai Odd Rasio (OR) didapatkan sebesar 3,563 artinya pasien yang telah mempersepsikan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat dalam kategori baik berpeluang sebesar 3,563 (nilai lower 1.125-11.279 nilai upper) kali merasa puas dengan pelayanan keperawatan menggunakan komunikasi terapeutik dibandingkan pasien yang memiliki persepsi komunikasi terapeutik perawat dalam kategori kurang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Walansendow, Pinontoan dan Rompas (2017) dari Kepuasan pada pasien rawat inap di ruang Eunike RSUD GMIM Kalooran Amurang didapati bahwa dari 110 responden (100%), kepuasan pasien yang puas 97 responden (88,2%), sedangkan kepuasan pasien yang kurang puas ada 13 responden (11,8%), dimana dengan menggunakan uji chi-square menghasilkan nilai signifikan yaitu 0,000 atau lebih kecil dari nilai signifikannya 0,05.

Berdasarkan penelitian walansedow (2017) dimana didapatkan sebagian besar komunikasi terapeutik perawat dibutuhkan agar mempengaruhi kepuasan pasien. Jadi dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien sangat di tentukan dari teknik komunikasi terapeutik perawat. Dengan menggunakan uji chi-square menghasilkan nilai signifikan yaitu 0,000 atau lebih kecil dari nilai signifikannya 0,05.

Nursalam, (2014) menyatakan pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan tetapi dengan membina hubungan komunikasi yang dapat menyembuhkan pasien (komunikasi terapeutik). Komunikasi terapeutik berbeda secara spesifik dengan komunikasi sosial. Komunikasi terapeutik dalam konteks hubungan saling membantu (*the helping relationship*).

Menurut Taylor, Lillis, dan LeMone (1989) dalam Anjaswarni (2016) adalah hubungan saling membantu antara perawat-

klien yang berfokus pada hubungan untuk memberikan bantuan yang dilakukan oleh perawat kepada klien yang membutuhkan pencapaian tujuan. Dalam hubungan saling membantu ini, perawat berperan sebagai orang yang membantu dan klien adalah orang yang dibantu, sedangkan sifat hubungan adalah hubungan timbal balik dalam rangka mencapai tujuan klien. Tujuan hubungan saling membantu (*helping relationship*), menurut Taylor, Lillis, dan LeMone (1989) dalam Anjaswarni (2016), adalah memenuhi kebutuhan klien dan meningkatkan kemandirian, perasaan berharga, dan kesejahteraan.

Selain itu sesuai juga dengan teori Achiryani (2006) dalam Hidayatullah, Khotimah, Nugroho (2020) bahwa perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik, akan mudah menjalin hubungan, rasa percaya dengan pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit.

Nursalam (2014) menyatakan ada 11 faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yaitu: kualitas produk atau jasa, harga, kinerja, pelayanan, estetika, komunikasi, fasilitas, lokasi, suasana, desain visual, emosional, karakteristik produk. Banyak faktor penyebab kurang puas pasien di rumah sakit, salah satunya adalah faktor komunikasi perawat. Kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor tersebut di atas dapat memenuhi harapan. Sebagai contoh; faktor komunikasi verbal dan non-verbal perawat dalam komunikasi terapeutik apabila dilaksanakan tidak sesuai dengan spirit dalam komunikasi tersebut maka yang dihasilkan adalah respon ketidakpuasan dari pasien (Djala, 2021).

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Dwidiyanti (2008) dalam djala, 2021, dimana Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah memberikan pelayanan dengan komunikasi yang terapeutik. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan menjalin

hubungan rasa percaya pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit.

Hal tersebut tentunya tidak mungkin terjadi, karena masih banyak pasien lain yang harus mendapatkan perhatian dari perawat. Ketidakpuasan tersebut juga timbul karena persepsi dan cara pandang pasien yang berbeda dalam menganggapi setiap tindakan dan komunikasi perawat. Sedangkan komunikasi yang tidak baik tetapi pasien merasa puas disebabkan karena apa yang didapatkan oleh pasien sesuai dengan harapan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari perawat. Kepuasan tersebut timbul dari adanya keterampilan dan tanggung jawab perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan, seperti perawat yang menangani masalah dengan tepat dan profesional, perawat yang bersedia menawarkan bantuan ketika pasien mengalami kesulitan.

Selama pengumpulan data, menurut peneliti masih ada beberapa perawat yang belum melengkapi proses komunikasi terapeutik yang sudah disusun sesuai standar operasional prosedur. Pada fase pra interaksi masih ada perawat yang belum memperkenalkan diri dan menjelaskan tujuan saat berinteraksi, hal ini akan membuat pasien merasa bingung. Dari sudut pandang perawat, hal itu tidak dilakukan karena pasien akan mengenali dari seragam dan identitas yang digunakan. Kondisi ini akan membuat perbedaan persepsi akan tujuan interaksi. Pada fase kerja perawat sedikit sekali memiliki waktu berinteraksi dengan pasien, hal ini dapat dimaklumi karena banyaknya tugas dan jumlah pasien yang dirawat dalam waktu tertentu.

Sedikitnya waktu interaksi ini akan mempengaruhi pemenuhan tujuan dari komunikasi dan hasil interaksi tidak akan mencapai tujuan yang diinginkan. Pada tahap terminasi, kontrak rencana tindak lanjut yang masih sedikit dijelaskan oleh perawat kepada pasien, sehingga pasien

masih selalu menunggu kehadiran perawat untuk melakukan aktifitas lanjutan, hal ini akan mengurangi kemandirian pasien, sehingga tujuan pemenuhan kebutuhan pasien akan mengalami keterlambatan.

PENUTUP

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan terdapat Hubungan Komunikasi Terapeutik perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bengkirai Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar Tahun 2022.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, Marlina & Ningsih. (2014). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Bedah RSI Ibnu Sina Bukit Tinggi. Bukit Tinggi*,(Online)
- Dian, dkk. (2014). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Pasca Operasi Rawat Inap di Rsud Kajen Kabupaten Pekalongan*.(Online)
- Dian, dkk. (2014). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Pasca Operasi Rawat Inap di Rsud Kajen Kabupaten Pekalongan*.(Online), Vol. 3, No. 1.45-56
- Grove, S.K., Burn, N., & Gray, J. (2014). *Understanding Nursing Research: Building An Evidence-Based Practice*. Elseiver Health Sciences
- Handayani. Rini. (2019), *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Yang Dipersepsikan Keluarga Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Di Ruang Rawat Inap Anak Rsud Dr. Adnaan Wd Payakumbuh*, Skripsi, STIKES Perintis Padang
- Khairul. (2017). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta*. Skripsi. Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
- Mahendro, Prasetyo. (2017). *Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1): 72-81
- Suryani. (2015). *Komunikasi Terapeutik Teori dan Praktik edisi 2*. EGC
- Vanda, dkk. (2017). *Hubungan Antara Sikap dan Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Eunike RSUD GMIM Kalooran Amurang, e-journal keperawatan (e-Kp)*,Vol 5 No.1, Mei 2017, 1-7
- Yuliani, dkk. (2016). *Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Sectio Caesaria (SC) di Ruang Bersalin Rumah Sakit Panti Waluya Malang*,Vol. 1, No. 2, 21-27
- Vanda, dkk. (2017). *Hubungan Antara Sikap dan Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Eunike RSUD GMIM Kalooran Amurang, e-journal keperawatan (e-Kp)*,Vol 5 No.1, Mei 2017,