

## Correlation of The Implementation Therapeutic Communication with Patient Satisfaction in The Inpatient Room

Noor Amaliah<sup>1</sup>, Dyah Ustriani<sup>2</sup>, Yustan Azidin<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi D3 Keperawatan, Fakultas Keperawatan dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin

<sup>2</sup>RSUD Datu Sanggul Rantau

Email : amaliah@umbjm.ac.id

### ABSTRACT

The hospital is a health service institution for the community. Nurses as officers who are always in contact with patients must have many skills, one of which is communication with patients. Therapeutic communication is communication that is specifically structured, has a purpose and focuses on the client. Communication is one of the factors in determining patient satisfaction. This study aims to determine the relationship between the implementation of therapeutic communication with patient satisfaction in the Inpatient Room. This research was a correlation research with a cross sectional approach. The population in this study were all beds in the inpatient unit, namely 48 beds, meaning 48 patients. The sample used was 47 patients with simple random sampling technique. The research instrument used was respondent characteristics, therapeutic communication questionnaire, and patient satisfaction. Data analysis used fisher's exact test. Therapeutic communication of nurses in the inpatient room was good as many as 30 people (63,8%). Patient satisfaction in the inpatient room with a satisfied category of 39 people (83%). There is a correlation between the implementation of nurse therapeutic communication with patient satisfaction in the inpatient room (p value 0,019).

**Keywords : patient satisfaction, therapeutic communication, hospitalization**

### PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan satu badan usaha yang mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya. Perawat merupakan seorang yang memberikan jasa kepada pasien, keluarga pasien dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia. Perawat sebagai petugas yang selalu berhubungan dengan pasien harus memiliki banyak keterampilan, salah satunya adalah keterampilan interpersonal yaitu keterampilan dalam komunikasi dengan pasien. Perawat harus memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik, tidak mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan pasien, mencegah terjadinya masalah ilegal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan, meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Nugroho & Aryanti, 2014).

Komunikasi dalam keperawatan disebut dengan komunikasi terapeutik, Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang disusun secara khusus, mempunyai tujuan dan berfokus pada klien (J. Purwanto, 2015) Click or tap here to enter text.. Komunikasi terapeutik merupakan modal dasar dalam memberikan asuhan kepada klien terdiri dari tehnik verbal dan nonverbal (Mubarak, 2012). Sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang disusun baik secara verbal maupun nonverbal untuk berinteraksi dengan klien atau pasien dalam memberikan asuhan keperawatan.

(UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 44 TAHUN 2009 TENTANG RUMAH SAKIT, 2009) tentang pedoman rumah sakit menyebutkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak bagi setiap orang yang dijamin oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Kualitas

rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan sudah tentu tergantung pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Indikator utama dari kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit antara lain keselamatan pasien, pengelolaan nyeri dan kenyamanan, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan, perawatan diri, kecemasan pasien, serta perilaku pasien (Nursalam, 2014). mengatakan bahwa indikator penting untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan melalui survei kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator yang paling penting dari tingginya kualitas pelayanan dan digunakan untuk merencanakan pelayanan kesehatan (Dzomeku & Parekuu, 2013). Kepuasan adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pasien (Nursalam, 2016).

Menurut (Nursalam, 2014), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terdiri dari faktor kualitas produk dan jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, suasana, desain visual serta komunikasi. Komunikasi merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam menentukan kepuasan pasien, karena pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan pelayanan, tetapi bagaimana perawat mampu membina hubungan komunikasi dengan pasien dalam memberikan pelayanan keperawatan demi keberhasilan dan kesembuhan pasien (Asmuji, 2014). Terdapatnya hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan disebabkan karena dengan adanya pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan baik maka pasien merasa nyaman dan dihargai sehingga akan menimbulkan adanya rasa puas pada pasien tersebut. Sesuai dengan teori (Priyanto, 2012) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan atau pemberian asuhan keperawatan adalah komunikasi tata cara penyampaian informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan menanggapi keluhan-keluhan dari pasien dan bagaimana keluhan pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan respon terhadap keluhan pasien.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes RI., 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Novitasari et al., 2019). Data dari RSUD di Rantau yang didapatkan peneliti yaitu jumlah kunjungan pasien tahun 2019 sebanyak 8296 orang sedangkan tahun 2020 sebanyak 6265 orang dan tahun 2021 jumlah pasien sebanyak 4219 orang. Data tersebut menunjukkan selama tahun 2020 dan 2021 mengalami penurunan jumlah pasien. Berdasarkan hasil survey di ruangan saat peneliti melakukan penelitian didapatkan beberapa keluhan dari pasien bahwa perawat atau petugas tidak menjelaskan tujuan sebelum melakukan tindakan keperawatan kecuali bertanya langsung kepada perawat atau petugas. Selain itu juga perawat atau petugas dinilai kurang ramah dan tidak murah senyum. Berdasarkan masalah yang terdapat dilatar belakang tersebut maka peneliti tertarik meneliti hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD di Rantau.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian *korelasi* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua bed yang ada di rawat inap (ruang Syaffa, Marwah, Bersalin, dan VIP) di RSUD Di Rantau. Jumlah bed di ruang rawat inap yaitu 48 bed, sehingga populasi yang dalam penelitian ini sebanyak 48 pasien. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 47 pasien dengan teknik *simple random sampling*. Instrumen yang digunakan karakteristik responden (umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan), kuesioner komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien. Analisa data menggunakan analisa univariat dan bivariat (*fisher's exact test*). Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap RSUD 29 Maret 2022 sampai 17 April 2022.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden di ruang rawat inap RSUD dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Usia Responden

	Mean	Median	SD	Min-Max
Usia (tahun)	39,30	37	12,512	18-65

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan rata-rata usia responden 39,30 tahun, median 37 tahun, usia terendah 18 tahun, dan usia tertinggi 65 tahun.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	N	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	27	57,4
Perempuan	20	42,6
Pendidikan Terakhir		
Tidak Sekolah	1	2,1
SD/Sederajat	11	23,4
SMP/Sederajat	11	23,4
SMA/Sederajat	14	29,8
D1-D2-D3	3	6,4
S1	5	10,6
S2	2	4,3
Pekerjaan		
Tidak bekerja	6	12,8
Petani/Buruh	11	23,4
Swasta/Wiraswasta	12	25,5
PNS/TNI/POLRI	7	14,9
Pelajar/Mahasiswa	2	4,3
Ibu Rumah Tangga	8	17
Lain-lain	1	2,1
Total	47	100

Berdasarkan tabel 2. menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang terbanyak adalah laki-laki (57,4%), sebagian besar pendidikan terakhir responden yaitu SMA/Sederajat (29,8%). Pekerjaan responden yaitu swasta/wiraswasta (25,5%). Komunikasi terapeutik perawat ruang rawat inap RSUD dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Komunikasi Terapeutik Perawat

Komunikasi Terapeutik Perawat	N	%
Baik	30	63,8
Cukup	17	36,2
Total	47	100

Berdasarkan tabel 3. menunjukkan sebagian besar komunikasi terapeutik perawat ruang rawat inap RSUD baik 63,8%. Kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	N	%
Puas	39	83
Tidak Puas	8	17
Total	47	100

Berdasarkan tabel 4. menunjukkan bahwa mayoritas pasien di ruang rawat inap RSUD puas 83%. Hasil analisis hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien ruang rawat inap RSUD dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Analisis Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap

Komunikasi Terapeutik Perawat	Kepuasan Pasien				Total		p value
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	28	59,6	2	4,2	30	63,8	0,019
Cukup	11	23,4	6	12,8	17	36,2	
Total	39	83	8	17	47	100	

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *fisher's exact test* dengan derajat kepercayaan 95%, dikarenakan tidak memenuhi syarat *uji chi-square test* yaitu frekuensi harapan (*expected frequency*) kurang dari 5 (2,89), lebih dari 20% (25%) dan tabel 2x2. Nilai *p value* = 0,019 maka  $p < \alpha$  (0,05) menunjukkan  $H_0$  ditolak yang berarti terdapat hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien ruang rawat inap RSUD.

### Komunikasi Terapeutik

Komunikasi terapeutik perawat ruang rawat inap RSUD di Rantau sebagian besar baik sebanyak 30 orang (63,8%). Komunikasi terapeutik perawat yang baik menurut pasien dikarenakan sebagian besar pasien yang di rawat usia di atas 35 tahun yang mana usia tersebut banyak memiliki masalah kesehatan sehingga pasien lebih fokus pada kesehatan dirinya yang menginginkan cepat sembuh dan memiliki banyak pengalaman terhadap pelayanan rumah sakit, sehingga dapat menyesuaikan diri. Sebagian besar pasien berjenis kelamin laki-laki terhadap penilaian komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap tergolong baik, dikarenakan jenis kelamin mempengaruhi persepsi dan harapan pasien untuk memenuhi kebutuhan termasuk pelayanan kesehatan, dimana laki-laki jarang berkomunikasi dengan perawat dibandingkan perempuan. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap persepsi pasien mengenai komunikasi terapeutik perawat, dimana sebagian besar pendidikan pasien tergolong rendah (SD dan SMP). Pendidikan yang rendah akan sulit menerima informasi yang diberikan perawat, sehingga kurang terjalin komunikasi yang lebih dalam mengenai pelayanan kesehatan yang diterimanya. Komunikasi terapeutik yang baik dikarenakan pasien merasakan semua yang dikomunikasikan perawat kepada dirinya selama masa perawatan dari tahap pre interaksi, orientasi, kerja, dan terminasi sering dilakukan dengan baik saat bertemu atau saat perawat memeriksa pasien di ruang rawat inap. Pasien menilai perawat sering berinteraksi dengan dirinya bahkan dengan keluarganya saat memasuki ruang rawat inap.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Hidayatullah et al., 2020) menunjukkan sebagian besar perawat sudah melakukan komunikasi terapeutik dengan baik sebanyak 23 orang (76,7%). (Meikayanti & Sukmandari, 2020) menunjukkan 36 responden (53,7%) pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di Ruang Gryatama BRSUD Kabupaten Tabanan baik. (Ramadani et al., 2019) menunjukkan mayoritas responden menyatakan komunikasi terapeutik perawat baik sebanyak 32 orang (58,2%). Purnamasari et al. (2018) menunjukkan pasien rawat inap kelas II dan III mengatakan komunikasi terapeutik perawat dalam kategori baik sebanyak 34 orang (62,96%).

Hasil penelitian juga menemukan komunikasi terapeutik perawat ruang rawat inap RSUD di Rantau cukup sebanyak 17 orang (36,2%)%. Komunikasi terapeutik perawat yang cukup menurut pasien dikarenakan terdapat usia di bawah 35 tahun yang mana usia tersebut lebih sering bertanya dan berkomunikasi dengan perawat sehingga pasien dapat merasakan bahwa komunikasi perawat dengan dirinya selama masa perawatan tergolong cukup. Sebagian besar pasien berjenis kelamin perempuan sehingga menurut pasien komunikasi terapeutik perawat cukup, dikarenakan perempuan lebih senang menjalin komunikasi dengan sesama dan bertujuan untuk membangun kebersamaan daripada laki-laki. Tingkat pendidikan pasien juga berpengaruh terhadap penilaian komunikasi terapeutik perawat, dimana dalam penelitian ini tingkat pendidikan pasien tergolong menengah ke atas (SMA, Diploma, dan Sarjana), sehingga pasien lebih banyak berkomunikasi dan berinteraksi dengan perawat mengenai pelayanan dan perawatan yang dijalannya. Komunikasi terapeutik yang cukup dikarenakan pasien selama masa perawatan di ruang inap kadang-kadang perawat berkomunikasi dengannya dan keluarga. Perawat kadang-kadang melakukan semua tahap dari komunikasi terapeutik perawat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Hidayatullah, 2020) menunjukkan perawat melakukan komunikasi terapeutik kurang baik sebanyak 7 orang (23,3%). (Meikayanti & Sukmandari, 2020) menunjukkan 31

responden (46,3%) pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di Ruang Gryatama BRSUD Kabupaten Tabanan tidak baik. (Ramadani et al., 2019) menunjukkan mayoritas responden menyatakan komunikasi terapeutik perawat kurang baik sebanyak 23 responden (41,8%).

Komunikasi terapeutik adalah salah satu untuk memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya dengan klien, sehingga klien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya (Suryani, 2015). Komunikasi terapeutik sangat bermanfaat bagi perawat karena dapat memperoleh informasi tentang kondisi pasien dan bagi pasien komunikasi ini dapat membantu dalam menyampaikan keluhan pasien sehingga dapat dilakukan diagnosa yang tepat dan asuhan keperawatan yang tepat sesuai penyakit yang diderita pasien sehingga dapat memperoleh kesembuhan. Komunikasi terapeutik bertujuan untuk kesembuhan pasien, membina hubungan saling percaya, memenuhi kebutuhan pasien, mendengarkan dengan penuh perhatian (Suryani, 2015)(Rahmi, 2020). Pemahaman perawat tentang komunikasi terapeutik perlu diketahui arti pentingnya sebuah komunikasi terapeutik terutama dibidang pelayanan kesehatan. Komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat berupa keterbukaan terhadap informasi yang perlu disampaikan oleh perawat, empati terhadap pasien, memberikan sikap mendukung, sikap positif kepada pasien serta memberikan kesamaan/kesetaraan dalam memberikan layanan (Rahmi, 2020).

### **Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien di ruang rawat inap RSUD di Rantau puas sebanyak 39 orang (83%). Pasien yang merasa puas selama perawatan di ruang rawat inap RSUD di Rantau dikarenakan pelayanan yang baik dari semua tenaga kesehatan khususnya perawat. Kepuasan yang dirasakan pasien juga dapat disebabkan karena fasilitas kesehatan yang memadai di ruang rawat inap dan kehandalan dokter dan perawat dalam melakukan tindakan. Pasien yang puas rata-rata usia di atas 35 tahun, hal ini jarena usia tersebut, tergolong dengan usia tua dimana banyaknya masalah kesehatan yang dialami, sehingga usia yang tua lebih cepat puas dibandingkan yang muda, karena usia muda sangat selektif dalam menilai pelayanan yang diterimanya. Pasien yang puas sebagian besar berjenis kelamin laki-laki, karena laki-laki bersifat fleksibel dan kurang teliti serta tidak terlalu memperhatikan pelayanan yang diberikan perawat akan tetapi lebih berfokus pada bagaimana kesembuhannya, dibandingkan perempuan. Rata-rata pasien yang puas dengan tingkat pendidikan dasar (SD dan SMP) dimana pendidikan yang tergolong rendah memiliki harapan rendah terhadap pelayanan kesehatan, sehingga lebih cepat puas dengan pelayanan yang diterimanya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Hidayatullah, 2020) menunjukkan sebagian besar responden puas terhadap pelayanan rawat inap sebanyak 23 orang (76,7%). Meikayanti dan Sukmandari (2020) menunjukkan 37 responden (55,2%) mengatakan puas terhadap perawatan di Ruang Gryatama BRSUD Kabupaten Tabanan. Ramadani et al. (2019) menunjukkan responden menyatakan puas di ruang rawat inap sebanyak 29 orang (57,2%). Purnamasari et al. (2018) menunjukkan bahwa pasien rawat inap kelas II dan III Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Yogyakarta mendapatkan kepuasan dalam kategori puas sebanyak 40 orang (74,07%).

Hasil penelitian juga menemukan pasien tidak puas di ruang rawat inap RSUD di Rantau sebanyak 8 orang (17%). Ketidakpuasan pasien di ruang rawat inap dikarenakan pasien tidak mendapatkan respon yang cepat dari perawat seperti pasien ingin berjalan, BAB, BAK, ganti posisi tidur dan lain-lain. Pasien juga merasakan kurangnya informasi yang diinginkannya dan merasa kurang diperhatikan. Ketidakpuasan pasien bisa dipengaruhi oleh faktor jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata pasien yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan dengan jenis kelamin perempuan, karena perempuan sangat peka dan teliti dengan pelayanan yang diterimanya. Usia responden yang di bawah 35 tahun, dimana usia tersebut tergolong usia muda yang memiliki harapan tinggi terhadap pelayanan yang diterimanya dan usia muda lebih cenderung khawatir tentang prognosis penyakitnya karena mereka berpikir tentang masa depannya sehingga mereka lebih mengharapkan pelayanan yang lebih optimal. Rata-rata pasien yang tidak puas memiliki tingkat pendidikan tinggi (diploma, sarjana, dan magister), sehingga memiliki harapan terhadap pelayanan kesehatan yang tinggi. Pasien yang tidak puas juga rata-rata bekerja, sehingga memiliki harapan yang tinggi dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Hidayatullah *et al.* (2020) menunjukkan responden yang tidak puas terhadap pelayanan rawat inap sebanyak 7 orang (23,3%). (Meikayanti & Sukmandari, 2020) menunjukkan 30 responden (44,8%) mengatakan tidak puas terhadap perawatan di Ruang Gryatama BRSUD Kabupaten Tabanan. (Ramadani *et al.*, 2019) menunjukkan responden menyatakan tidak puas di ruang rawat inap sebanyak 26 responden (47,3%).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pasien terhadap ketidaksesuaian antara kepentingan dan kinerja aktual yang diterima setelah pemakaian pelayanan keperawatan. Pelayanan yang memuaskan dan memiliki kualitas yang baik akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru (Kuntoro & Istiono, 2017). Pencapaian kepuasan pasien dan keluarga pasien adalah tujuan utama dalam pemberian layanan kesehatan. Dengan terciptanya kepuasan pasien diharapkan kepercayaan pasien dan keluarga pasien dalam memanfaatkan fasilitas kesehatan, melaksanakan kunjungan ulang dan mampu mendatangkan pelanggan baru. Semakin tinggi kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan kesehatan maka diharapkan akan berpengaruh terhadap jumlah kunjungan pasien ke fasilitas layanan kesehatan tersebut (Meikayanti & Sukmandari, 2020).

### **Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Datu Sanggul Rantau**

Hasil analisis statistik uji *fisher's exact test* diperoleh nilai  $p=0,019$  maka  $p < \alpha (0,05)$  menunjukkan  $H_0$  ditolak yang berarti terdapat hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien ruang rawat inap RSUD Datu Sanggul Rantau. Hal ini dikarenakan komunikasi terapeutik perawat yang baik dapat menimbulkan kepuasan pasien selama di rawat inap, sebaliknya komunikasi terapeutik perawat yang kurang baik akan menimbulkan ketidakpuasan pasien. Penelitian ini menilai komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien selama di rawat inap dengan sampel pasien yang sudah menjalani perawatan 3x24 jam, sehingga pasien sudah merasakan pelayanan yang diberikan perawat. Pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat yang baik mampu meningkatkan kepuasan pasien, karena dengan komunikasi yang baik, pasien dan keluarga akan merasa nyaman dan aman berada di ruang rawat inap, sehingga pasien merasakan puas dengan pelayanan kesehatan yang diperolehnya. Pelaksanaan komunikasi terapeutik yang baik dapat dilihat dari jumlah pasien yang bersedia dirawat dan kepuasan yang dirasakan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Ra'uf, 2021) menunjukkan ada hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin. (Mongi, 2020) menunjukkan ada hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. (Hidayatullah, 2020) menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. (Meikayanti & Sukmandari, 2020) menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang Gryatama RSUD Kabupaten Tabanan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah memberikan pelayanan dengan komunikasi yang terapeutik. Perawat yang memiliki ketrampilan 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 (Hidayatullah, 2020; Ramadani *et al.*, 2019). 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). Menurut (Ramadani *et al.*, 2019) menyatakan pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh perawat mampu meningkatkan kepuasan pasien, karena dengan komunikasi yang baik tersebut pasien akan merasa nyaman dan tenang berada di ruang perawatan, sehingga pada akhirnya mereka merasa puas dengan apa yang didapatkan dalam pelayanan kesehatan. Keberhasilan pelaksanaan komunikasi terapeutik dapat dilihat dari jumlah pasien yang bersedia dirawat dan kepuasan yang dirasakan

## KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap baik 63,8%. Kepuasan pasien di ruang rawat inap dengan kategori puas 83%. Ada hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD di Rantau ( $p$  value 0,019).

## DAFTAR PUSTAKA

- Asmuji. (2014). *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*. Ar Ruzz Media.
- Dzomeku, V. M. , A. B. E., & Parekuu, T. (2013). In-patient satisfaction with nursing care: a case study at Kwame Nkrumah University of Science and Technology Hospital. *International Journal of Research in Medical and Health Sciences*, 2((1)), 19–24.
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 44 TAHUN 2009 TENTANG RUMAH SAKIT, (2009).
- 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>
- Hidayatullah, M. S., Khotimah, H., & Nugroho, S. A. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional (JKP)*, 8(1).
- Kemendes RI. (2016). *Pembangunan Kesehatan Berbasis Preventif dan Promotif* (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Ed.).
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2((1)), 140–147.
- Meikayanti, N. M. K., & Sukmandari, N. M. A. (2020). ). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan. *Nursing Current*, 8((2)), 135–145.
- 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.
- Mubarak, W. I. (2012). *Ilmu Kesehatan Masyarakat: Konsep dan Aplikasi dalam Kebidanan*. Salemba Medika.
- Novitasari, D., Lismayanti, L., & Rosmiati. (2019). The Relationship of Nursing Services With A Level of Satisfaction of Patients In Room Dahlia Hospitals Banjar. *Jurnal Stikes Muhammadiyah Ciamis: Jurnal Kesehatan*, 6((2)), 20–28.
- Nugroho, H. A., & Aryanti, S. (2014). ). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kendal. *Jurnal Keperawatan FKIKes*.
- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan: Aplikasi Dalam Praktek Keperawatan Professional*. Edisi 4. (p. 296). Salemba Medika.
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Professional*. (Edisi 3). Salemba Medika.
- Priyanto, A. (2012). *Komunikasi dan Konseling*. Salemba Medika.
- Purwanto, J. (2015). *Pelayanan Manajemen Keperawatan*. Erlangga.
- Purwanto, N. H., & Firmansyah, R. R. (2018). *Professional Di Ruang Mawar Merah Kelas Ii*. 7(1), 13–22.
- Rahmi, W. A. M. (2020). *Komunikasi Terapeutik Antara Perawat dan Pasien di Puskesmas Herlang*. , Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah.
- Ramadani, A., Ningsih, R., & Susanti, E. (2019). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Menara Medika*, 1((2)), 91–100.
- Ra'uf, M. (2021). Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Kasus Di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin. *Jurnal Terapung: Ilmu-Ilmu Sosial*, 3((2)), 37–46.
- 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.
- Suryani. (2015). *Komunikasi Terapeutik dan Teori* (2 ed.). EGC.