

KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DAN HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP

K. Cahya Purnama Dewi*¹, Komang Menik Sri Krisnawati¹, Made Oka Ari
Kamayani¹, Ni Putu Emy Darma Yanti¹

¹Program Studi Sarjana Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners Fakultas Kedokteran
Universitas Udayana

*korespondensi penulis, e-mail: cahyapurnama01@gmail.com

ABSTRAK

Jika membutuhkan bantuan medis, masyarakat seringkali bergantung pada rumah sakit. Tingkat keberhasilan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan merupakan salah satu faktor yang berperan dalam menentukan sembuh atau tidaknya pasien terhadap kondisinya. Perawat yang baik dalam komunikasi terapeutik berpotensi meningkatkan reputasi baik rumah sakit maupun profesinya, yang pada akhirnya membantu pasien. Hal ini ditambah dengan fakta bahwa mereka mampu menciptakan hubungan yang dapat dipercaya dengan pasien dan keluarganya. Tujuan riset ini adalah untuk mengetahui ruang rawat inap Sandat RSUD Bali Mandara guna mengetahui sejauh mana hubungan komunikasi terapeutik perawat dan derajat pelayanan yang diberikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Riset ini bersifat kuantitatif dan memakai desain penelitian korelasional analitis. Metodologi yang digunakan dalam riset ini adalah metodologi *cross-sectional*. Melalui penggunaan *purposive sampling*, ada 56 pasien bangsal rawat inap Sandat RSUD Bali Mandara terpilih menjadi sampel. Dalam riset ini alat yang digunakan untuk pengukuran adalah kuesioner pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dan survei kepuasan pasien. Berlandaskan hasil analisis univariat dapat diambil kesimpulan bahwa 94,6% pasien menilai komunikasi terapeutik yang diberikan perawat baik, dan 85,7% pasien sangat senang dengan pelayanan. Berlandaskan temuan penelitian bivariat yang memakai uji spearman rho, terdapat korelasi positif antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien yang sangat tinggi atau cukup kuat. 0,000 merupakan nilai *p-value*, dan 0,480 merupakan nilai koefisien korelasi. Dalam memberikan pelayanan rawat inap, sangat penting bagi perawat untuk mempertahankan dan bahkan meningkatkan hubungan terapeutik mereka dengan pasiennya.

Kata kunci: kepuasan pasien, komunikasi terapeutik, perawat, rumah sakit

ABSTRACT

In the event that they need medical assistance, members of the community often depend on hospitals. The level of success that nurses have in providing nursing care is one of the factors that play a role in determining whether or not patients recover and are content with their condition. Nurses who are good in therapeutic communication have the potential to improve the reputations of both the hospital and the profession, which ultimately helps patients. This is in addition to the fact that they are able to create trustworthy connections with patients and their families. The objective of this study is to investigate the Sandat inpatient room at Bali Mandara Regional General Hospital in order to determine the extent to which the therapeutic communication of nurses and the degree of care that they give are related to the level of patient satisfaction. This research was quantitative in nature and used an analytical correlation study design. The methodology utilized in this study was cross-sectional methodological. Through the use of purposive sampling, a total of 56 patients from the inpatient ward of Sandat RSUD Bali Mandara were selected for the sample. In the course of this investigation, the tools that were used for the purpose of measurement were a nurse therapeutic communication implementation questionnaire and a patient satisfaction survey. As a result of the results of the univariate analysis, it is possible to draw the conclusion that 94.6% of patients rated the therapeutic communication provided by the nurse as good, and that 85.7% of patients were very happy with the service. According to the findings of a bivariate study that used the Spearman rho test, there is a positive correlation between nurse therapeutic communication and patient satisfaction that is either very high or quite strong. 0.000 is the value of the *p-value*, and 0.480 is the value of the correlation coefficient. When it comes to delivering inpatient care, it is of utmost importance for nurses to maintain and even improve their therapeutic connection with their patients.

Keywords: hospital, nurse, patient satisfaction, therapeutic communication

PENDAHULUAN

Ketika orang membutuhkan perawatan medis yang ekstensif, mereka sering kali pergi ke rumah sakit. Sebagaimana dinyatakan oleh Kementerian Kesehatan pada tahun 2008. Salah satu pekerjaan yang terlibat dalam pemberian layanan kesehatan adalah perawat, yang bertindak sebagai titik kontak pertama bagi pasien sepanjang waktu, menjawab pertanyaan pasien dan menyampaikan kekhawatiran mereka mengenai kesehatan mereka (Basri, 2019). Komunikasi yang efektif sangat penting untuk penyelesaian tugas dan pengembangan hubungan positif di tempat kerja (Suwito dan Priyantari, 2022). Ketika perawat berbicara dengan pasien dan keluarganya, itu disebut komunikasi terapeutik, dan tujuannya adalah membantu orang tersebut berubah menjadi lebih baik sebagai hasil dari percakapan tersebut. Kutipan: Pertiwi dkk., 2022.

Menurut Soares, Kusnanto, dan Kurniawati (2020), komunikasi terapeutik yang berpusat pada pasien, yang melibatkan berbagi informasi, menawarkan terapi, dan menciptakan suasana yang mendukung, dapat membantu pasien mendapatkan solusi pengobatan terbaik. Salah satu sumber kesalahan dan kejadian keselamatan pasien yang dapat mengakibatkan cedera pasien berupa Near Misses (KNC) atau Adverse Event (KTD) adalah tidak adanya komunikasi perawat saat memberikan asuhan keperawatan (Anam, dkk 2022). Menurut Sintari, dkk (2022), jika kedua hal tersebut dilakukan secara rutin maka akan menurunkan standar pelayanan keperawatan pasien yang pada akhirnya akan menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut.

Menurut Nursalam (2016), ketika harapan seseorang terpenuhi dan produk yang diperolehnya sesuai dengan harapan tersebut maka ia mengalami

kepuasan. Bila hasil akhir penerimaan pelayanan kesehatan memenuhi atau melampaui harapan pasien, maka pasien dikatakan puas terhadap pelayanan tersebut. Menurut Meikayanti, Sukmandari, dan Dewi (2021). Aspek-aspek berikut mungkin mempengaruhi kepuasan pelanggan: fitur produk, harga, layanan, lokasi, fasilitas, gambar, desain visual, suasana, dan komunikasi (Haryanti, 2000). Pasien di rumah sakit swasta di Banjarmasin melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap layanan mereka ketika perawat dapat diandalkan, menurut penelitian yang dilakukan Djohan (2015). Salah satu cara perawat berkontribusi terhadap kebahagiaan pasien dengan pengobatannya adalah melalui komunikasi terapeutik (Wahidin dan Halim, 2019).

Jika harapan pasien tidak terpenuhi, mereka akan mencari fasilitas pelayanan kesehatan lain yang memenuhi harapan mereka atau setidaknya memuaskan (Imballo, 2006). Persepsi negatif terhadap rumah sakit dan stafnya mungkin berkembang ketika pasien merasa tidak didengarkan dan diperhatikan (Nisa, Wulandari, dan Wahyanto, 2022). Seorang pasien dapat menuntut perawat atau rumah sakit karena malpraktek perdata jika mereka tidak puas dengan perawatan yang mereka terima karena kecelakaan yang disebabkan oleh terputusnya komunikasi (Anam, dkk., 2022).

Rorie, Pondaag, dan Hamel (2014) menemukan bahwa 91,3% (42 pasien) pasien yang memiliki perawat dengan kemampuan komunikasi terapeutik yang kuat merasa puas, dibandingkan dengan 8,7% (4 pasien) yang merasa tidak puas. Temuan ini menandakan bahwa perawat dengan keterampilan komunikasi terapeutik yang kuat mempunyai dampak positif terhadap kepuasan pasien. Di sisi lain, Sabanari dan

Tingkue (2017) menemukan bahwa mayoritas pasien tidak puas dengan hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan terhadap perawatannya. Ada 53,2% perawat (42 individu) memiliki komunikasi terapeutik yang buruk. 69,6% (55 orang) merasa senang, sedangkan 30,4% (24 orang) tidak senang. Kedua penelitian menandakan bahwa keterampilan komunikasi perawat berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan mereka.

Berlandaskan penelitian awal yang dilakukan di unit rawat inap Sandat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bali Mandara pada tanggal 24 Februari 2023, hasil wawancara calon peneliti terhadap 8 orang pasien, ada 2 individu (25%) menilai komunikasi terapeutik perawat rendah, 1 individu (12,5%) menilai komunikasi terapeutik perawat sedang dan 5 orang lainnya (62,5%) menilai komunikasi terapeutik perawat baik. Dalam hal kepuasan pasien didapatkan hasil, 2 individu (atau 25%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat pada tingkat sedang, 4 individu (atau 50%) pada tingkat tinggi, dan 2 orang tambahan (atau 25%) pada tingkat sangat tinggi. Rata-rata pasien mengatakan bahwa perawat menyapa, memperkenalkan diri, dan menjelaskan

METODE PENELITIAN

Untuk keperluan penelitian kuantitatif ini, digunakan pendekatan analitik korelasional dan teknik cross-sectional. Ruang rawat inap Sandat di RSUD Bali Mandara dijadikan sebagai studi kasus. Untuk menentukan efisiensi komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat dan tingkat kesenangan yang dialami pasien setelah menerimanya, riset ini memakai kuesioner.

Kelompok yang digunakan dalam riset ini terdiri dari pasien yang sedang

tujuan tindakan keperawatan sebelum memberikannya. Mereka juga menyebutkan bahwa perawat memberikan arahan yang jelas ketika diberikan tugas. Hasil observasi rumah sakit menandakan bahwa pelayanan keperawatan masih kurang dalam komunikasi perawat yang memadai. Hal ini terjadi akibat banyaknya protes atau keluhan yang disampaikan oleh dua pasien dan keluarganya yang mengkritik pelayanan ruang perawatan yang diberikan perawat. Beberapa keluhan yang dikeluhkan antara lain perawat kurang memperhatikan kebutuhan pasien dan kurang jelasnya jangka waktu kontrak untuk langkah selanjutnya.

Rumusan pertanyaan penelitian pada riset ini adalah “Bagaimana hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bali Mandara?” berlandaskan alasan yang diberikan di atas.

Deskripsi Komunikasi Perawat Ruang Rawat Inap RS Bali Mandara, Analisis Hubungan Komunikasi Terapi Dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap RS Bali Mandara, Dan Pengertian Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Bali Mandara Rumah Sakit menjadi tujuan riset ini.

menjalani perawatan di ruang rawat inap Sandat yang terletak di dalam RSUD Bali Mandara. Pasien yang memenuhi syarat untuk mengikuti riset ini adalah mereka yang pernah dirawat di rumah sakit dalam jangka waktu lebih dari satu hari, berusia minimal 16 tahun, dan bersedia mengikuti penelitian sebagai subjek. Pasien yang tidak memilih untuk berpartisipasi dalam riset ini karena mereka terlalu tidak sehat, terlalu khawatir, terlalu sakit, atau terlalu sulit

mendengar untuk mematuhi tidak dimasukkan dalam riset ini.

Penyebaran kuesioner yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi dijadwalkan memakan waktu sekitar lima belas hingga tiga puluh menit. Baik skala data interval maupun distribusi tidak normal salah satu variabel (komunikasi terapeutik perawat) memerlukan penggunaan uji

korelasi Spearman Rho dalam penelitian ini. Riset ini telah mendapat persetujuan dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan RSUD Bali Mandara yang telah memberikan izin resmi.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian terkait dengan data karakteristik responden disajikan dalam tabel 1 di bawah:

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian pada Tahun 2023 di Ruang Sandat RSUD Bali Mandara (n = 56)

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia (Tahun)		
17-25	5	8,9
26-35	8	14,3
36-45	9	16,1
46-55	10	17,9
56-65	11	19,6
> 65	13	23,2
Total	56	100,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	32	57,1
Perempuan	24	42,9
Total	56	100,0
Pendidikan Terakhir		
Tidak Sekolah	5	8,9
SD/Sederajat	14	25,0
SMP/Sederajat	12	21,4
SMA/Sederajat	21	37,5
D3/D4/S1/S2	4	7,0
Total	56	100,0
Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga	11	19,6
Pegawai Swasta	15	26,8
Wiraswasta	15	26,8
Siswa	4	7,1
Tidak Bekerja	9	16,1
Pensiunan PNS/BUMN	2	3,6
Total	56	100,0

Berlandaskan hasil yang disajikan pada tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia >65 tahun yaitu ada 13 individu (23,2%), berjenis kelamin laki-laki ada 32 individu

(57,1%), memiliki pendidikan akhir SMA ada 21 individu (37,5%), bekerja sebagai pegawai swasta dan wiraswasta masing-masing ada 15 individu (26,8%).

Tabel 2. Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahun 2023 di Ruang Sandat RSUD Bali Mandara (n=56)

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Komunikasi Terapeutik Perawat		
Baik	53	94,6
Cukup	2	3,6
Kurang	1	1,8
Total	56	100

Berlandaskan tabel diatas didapatkan bahwa mayoritas responden ada 53 individu (94,6%) pasien menilai

perawat melakukan komunikasi terapeutik dengan baik.

Tabel 3. Kepuasan Pasien pada Tahun 2023 di Ruang Sandat RSUD Bali Mandara (n = 56)

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kepuasan Pasien		
Sangat Tinggi	48	85,7
Tinggi	8	14,3
Total	56	100,0

Berlandaskan tabel diatas didapatkan bahwa mayoritas responden

ada 48 individu (85,7%) pasien merasa kepuasan pada kategori sangat tinggi.

Tabel 4. Hasil Analisis *Spearman Rho*

Variabel Penelitian	<i>p-value</i>	<i>r</i>
Komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien	0,000	0,480

Dalam pengolahan data digunakan uji asosiasi rho Spearman yang menghasilkan nilai p sejumlah 0,000 dan nilai r sejumlah 0,480. Karena nilai p lebih rendah dari 0,05 dan hipotesis nol ditolak, kami dapat menarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik

perawat dengan tingkat kepuasan yang dialami pasien. Hasil riset ini menandakan tren positif dan korelasi yang cukup signifikan antara kualitas komunikasi terapeutik yang digunakan perawat dan tingkat kepuasan pasien terhadap pengobatan yang mereka terima.

PEMBAHASAN

Untuk tujuan riset ini, mensurvei total 56 partisipan, 53 diantaranya (atau 94,6% dari total) menyatakan pendapat bahwa komunikasi terapeutik yang diberikan perawat sangat luar biasa. Hasil uji analisis deskriptif mengarah pada ditemukannya kesimpulan tersebut. Hasil Ramadia, Rahmaniza, dan Maulidi (2022) sejalan dengan temuan kami, karena mereka menemukan bahwa perawat berpartisipasi dalam 55,4% pembicaraan pengobatan rawat inap

yang berlangsung di Rumah Sakit Teluk Kuantan. Hasil tersebut terbukti didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Meikayanti, Sukmandari, dan Dewi (2021). Evaluasi penggunaan komunikasi terapeutik perawat di Ruang Gryatama BRSUD Kabupaten Tabanan dinilai sangat baik oleh 36 dari total 67 peserta yang disurvei. Jumlah ini mewakili 53,7% dari total. Hasil riset ini bertolak belakang dengan kesimpulan penelitian yang dilakukan Rusmianingsih (2023) dengan

memanfaatkan informasi yang dikumpulkan dari 88 responden.

Secara total, 39 orang atau 44,3% dari total berpendapat bahwa kemampuan komunikasi terapeutik perawat yang bekerja di bangsal rawat inap RSUD Kuningan Medical Center sangat luar biasa. Hal ini didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Sarfika, Maisa, dan Freska (2018) yang menyatakan bahwa perawat yang memiliki kemampuan komunikasi terapeutik yang kuat akan lebih mampu terhubung dengan pasiennya, membangun hubungan saling percaya, mendorong sikap empati dan peduli, dan akibatnya mengurangi jumlah masalah yang terjadi. demi profesi keperawatan serta reputasi rumah sakit, dan untuk memastikan bahwa perawat dapat merasakan kepuasan yang berhak mereka dapatkan selama memberikan pelayanan.

Mayoritas partisipan dalam riset ini adalah laki-laki, yaitu 57,1% dari total keseluruhan, dan 31 orang, yaitu 55,4% dari total, menilai komunikasi terapeutik sangat baik. Kesimpulan riset ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Soleman dan Cabu (2021) Pontianak. Riset ini meneliti total 52 orang, 32 di antaranya adalah laki-laki (61,5%). Potter dan Perry (2012) menyatakan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan dalam cara laki-laki dan perempuan mengekspresikan diri mereka secara vokal karena perbedaan tersebut. Di sisi lain, perempuan sering kali lebih berhati-hati dan teliti, serta membutuhkan banyak pemikiran saat berkomunikasi. Laki-laki, sebaliknya, dianggap lebih rasional, tegas, dan mudah memperoleh informasi.

Peneliti mengamati bahwa komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap Sandat RSUD Bali Mandara, mayoritas tingkat komunikasi terapeutik perawat baik dan memiliki kesan tersendiri dalam hati pasien. Perawat

menerapkan komunikasi yang sifatnya membantu kesembuhan pasien dimulai dari awal dinas sampai selesai dinas. Hal ini berkaitan dengan diwajibkannya perawat untuk bekerja sesuai visi dan misi, serta mengamalkan motto rumah sakit yaitu bekerja berlandaskan CAKRA (Cepat, Aman, Komunikasi, Ramah, Akuntabel) memakai saluran cara komunikasi terapeutik guna mencapai tujuan pemberian asuhan pasien yang telah ditetapkan perawat untuk dicapai. Rata-rata, perawat ruang rawat inap berusia lebih muda dibandingkan perawat lainnya, dan mereka memiliki keterampilan komunikasi yang baik sehingga memungkinkan mereka membantu pasien dalam meningkatkan kesehatannya dengan tersenyum, bersabar, bersikap lembut, tegas, dan memakai kata-kata yang menenangkan atau jelas. diartikulasikan (Liyana, Rasmun, & Kadir, 2023). Pelayanan keperawatan akan bermanfaat bagi pasien, pasien akan cepat menyerap ilmu yang diberikan kepadanya, asalkan ada komunikasi terapeutik yang tepat.

Berlandaskan uji analisis deskriptif, dari total pasien yang disurvei untuk riset ini, 48 pasien atau setara dengan 85,7% dari total pasien menyatakan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Dari sini dapat disimpulkan bahwa pasien mengatakan bahwa layanan yang diberikan memuaskan sesuai harapannya. Riset ini tidak jauh berbeda dengan penelitian Soleman & Cabu (2021) yang mendapatkan hasil dari 52 responden ada 39 responden (75%) merasa kepuasan tinggi. Hasil riset ini tidak sejalan dengan penelitian oleh Ra'uf (2021) yang memperoleh hasil dari 52 responden ada 21 responden (40,3%) merasa kepuasan pasien rendah.

Berlandaskan hasil uji distribusi frekuensi terhadap karakteristik responden, didapatkan hasil penelitian

mayoritas responden berusia >65 tahun ada 13 responden (23,2%) dan mayoritasnya ada 12 responden (21,4%) merasa kepuasan dalam kategori sangat tinggi. Orang dewasa yang matang, yang digambarkan sebagai mereka yang berusia 45 tahun ke atas, mampu menentukan apakah orang lain bersikap komunikatif dan positif atau tidak (Maryati & Rezania, 2021). Menurut Batjo dan Shaleh (2018), penanda kematangan mental antara lain bersikap rasional, bijaksana, stabil secara emosi, dan memperhatikan pendapat orang lain. Namun ciri-ciri tersebut cenderung berkembang seiring bertambahnya usia. Konsumen muda seringkali memiliki gagasan ideal tentang layanan yang mereka antisipasi, yang dapat mengakibatkan ketidakbahagiaan jika harapan mereka tidak sesuai dengan kenyataan (Maryati & Rezania, 2021). Di sisi lain, pelanggan yang lebih tua cenderung memiliki lebih banyak pengalaman dan lebih mampu menyesuaikan diri dengan keadaan layanan sebenarnya.

Sejumlah besar faktor tambahan, termasuk karakteristik produk, harga, layanan, lokasi, fasilitas, gambar, desain visual, suasana, dan komunikasi, berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan yang dialami pasien (Haryanti, 2000). Berlandaskan hasil peneliti, mayoritas pasien yang dirawat di ruang rawat inap Sandat memakai kartu BPJS untuk berobat. Oleh karena itu, tidak ada situasi di mana pasien mempunyai masalah keuangan saat menerima pengobatan. Bangsal rawat inap Sandat memiliki tingkat prasarana dan sarana yang memadai, hal ini mungkin disebabkan karena rumah sakit ini masih dalam tahap awal pengembangan. Ruang rawat inap Sandat dilengkapi dengan adanya tempat tidur elektrik, bedside cabinet, nurse call, meja makan pasien, kursi penunggu hingga ruangan yang terpasang AC dan memiliki kamar mandi

dalam ruangan. Selain itu, lokasi gedung ruang rawat inap yang jauh dari jalan raya serta lingkungan ruang rawat inap dan rumah sakit yang dirawat dengan baik dan bersih menambah kenyamanan pada pasien dan keluarga.

Ditemukan hubungan yang signifikan secara statistik ($p < 0,000$) antara komunikasi terapeutik antara perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Sandat RSUD Bali Mandara, berlandaskan hasil uji korelasi Spearman Rho yang dilakukan untuk riset ini. Penelitian yang dilakukan oleh Sembiring dan Munthe (2019) di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang menemukan adanya hubungan positif dan signifikan secara statistik antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan rawat inap ($p=0,043$). Temuan ini memberikan kredibilitas terhadap temuan riset ini serta penelitian lain yang telah dilakukan pada topik yang terkait satu sama lain. Selain itu, Ra'uf (2021) menemukan hubungan yang cukup besar antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di RS Ulin Banjarmasin dengan nilai 0,000. Temuan ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya.

Penggunaan komunikasi terapeutik mempunyai potensi untuk meningkatkan asuhan keperawatan dalam berbagai cara yang berbeda. Menurut Sarfika dan Maisa (2018), komunikasi terapeutik memfasilitasi pengembangan hubungan saling percaya antara perawat dan pasien, memotivasi perawat untuk memberikan perhatian khusus kepada pasien, dan membantu pencegahan gangguan komunikasi. Selain kelebihan tersebut, pasien dan masyarakat umum memiliki persepsi yang lebih baik terhadap rumah sakit dan keperawatan ketika perawat mampu berinteraksi satu sama lain secara efisien (Hidayatullah, Khotimah, & Nugroho, 2020).

Berlandaskan temuan analisis korelasi yang dilakukan pada riset ini, terdapat hubungan yang kuat atau sangat erat antara variabel komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien ($r = 0,480$), yang menandakan bahwa kedua istilah tersebut sangat terkait satu sama lain. Hasil ini juga diamati oleh Soleman dan Cabu (2021) yang melakukan penelitian yang menandakan adanya korelasi yang signifikan ($r=0,682$) antara parameter komunikasi terapeutik antara perawat dengan tingkat kepuasan yang dialami pasien. Tingginya derajat korelasi kedua variabel tersebut menandakan bahwa komunikasi terapeutik antara perawat dengan pasiennya mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap sejauh mana kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diperolehnya.

Temuan penelitian yang dilakukan oleh Hidayatullah, Khotimah, dan Nugroho (2020) menandakan bahwa komunikasi terapeutik memberikan pengaruh sejumlah 42,4% terhadap kepuasan pasien.

Menurut Bakarati (2016), komunikasi yang efektif adalah pelayanan rumah sakit yang memberikan kenyamanan kepada pasien, yang pada gilirannya membuat mereka bahagia dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap pengobatan. Riset ini memvalidasi argumen Bakarati yang menyatakan bahwa komunikasi yang sukses adalah pelayanan rumah sakit yang memberikan kenyamanan kepada pasien.

Menurut Nursalam (2016), lima karakteristik yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah bukti nyata (didefinisikan sebagai elemen fisik seperti peralatan dan personel), keandalan (didefinisikan sebagai kinerja yang dapat diandalkan), daya tanggap (didefinisikan sebagai respons cepat terhadap kebutuhan pasien), jaminan (didefinisikan sebagai pembentukan rasa

percaya dan aman), dan empati (didefinisikan sebagai kesediaan untuk memahami dan merawat pasien). Masing-masing dari lima komponen ini penting untuk proses komunikasi terapeutik. Komponen-komponen ini mencakup, namun tidak terbatas pada, komponen komunikasi verbal dan nonverbal dalam profesi keperawatan yang berkontribusi terhadap percakapan terapeutik.

Menurut Ramadia, Rahmaniza, dan Maulidi (2022), jika kaidah komunikasi yang baik tidak dipatuhi maka dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien. Sesuai atau tidaknya komponen-komponen tersebut dengan harapan pasien itulah yang menentukan pasien secara keseluruhan. Jika perawat mampu berkomunikasi dengan pasien secara terapeutik dan memberikan perawatan yang mereka butuhkan, maka pasien akan mengalami peningkatan kesejahteraan setelah mendapatkan asuhan keperawatan. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diperolehnya meningkat bila diberikan pengobatan yang komprehensif dan optimal. Wacana terapeutik yang berhasil dilakukan oleh mereka yang bekerja di bidang medis (Liyana, Rasmun, & Kadir, 2023).

SIMPULAN

Simpulan riset ini dapat diringkas sebagai berikut, dengan memakai data dan analisis yang disajikan sebelumnya. Gambaran komunikasi terapeutik perawat di Ruang Sandat RSUD Bali Mandara menandakan mayoritas responden menilai komunikasi terapeutik perawat baik ada 53 responden (94,6%).

Gambaran kepuasan pasien di Ruang Sandat RSUD Bali Mandara menandakan mayoritas responden merasa kepuasan dengan kategori sangat tinggi ada 48 responden (85,7%).

Untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Sandat RSUD Bali Mandara dilakukan uji bivariat. Berlandaskan temuan yang diperoleh diperoleh nilai p sejumlah 0,000 yang berarti hipotesis nol (H₀) tidak diterima, dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang substansial dan menguntungkan antara komunikasi terapeutik perawat dan tingkat kepuasan yang dialami pasien. Memiliki nilai r sejumlah 0,480 menandakan bahwa

kekuatan hubungan ini cukup dekat atau cukup kuat, yang menandakan bahwa pasien lebih senang ketika perawatnya memberikan komunikasi terapeutik yang luar biasa dan sebaliknya. Terdapat keterbatasan dalam melaksanakan penelitian yang peneliti alami, yakni beberapa responden kesulitan mengisi kuesioner karena tangan dominan terpasang infus sehingga perlu bantuan keluarga atau peneliti untuk mencentang kuisisioner.

DAFTAR PUSTAKA

- Anam, A. S., Santoso, A. P., Suryanto, S., Sukendar, S., & Priyatno, J. (2022). Komunikasi keperawatan sebagai budaya keselamatan pasien dalam upaya pencegahan malpraktik perdata. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 6(3). <http://dx.doi.org/10.58258/jisip.v6i3.3408>.
- Bakarati, C. A., Karame, V., & Kandary, V. A. (2016). Komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap ineterna rumah sakit pancana kasih manado. *Journal Community & Emergency Nursing Science*.
- Basri, B. (2019). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap rsud poso. *Indonesian Journal of Nursing Sciences and Practice*, 1(2), 92-100. <https://doi.org/10.24853/ijnsp.v1i2.92-100>.
- Batjo, N., & Shaleh, M. (2018). *Manajemen sumber daya manusia. Cetakan Pertama*. Makassar: Aksara Timur.
- Djohan, A. J. (2015). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan kepercayaan untuk mencapai loyalitas pasien rawat inap pada rumah sakit swasta di kota banjarmasin. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13(2), 257-271.
- Haryanti. (2000). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Hidayatullah, M. S., Khotimah, H., & Nugroho, S. A. (2020). Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap puskesmas tapen kabupaten bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional*, (1), Retrieved from:<https://ejournal.unuja.ac.id/index.php/jkp/article/download/1022/530>.
- Kemenkes, R. I. (2008). Permenkes : 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang standar pelayanan minimal rumah sakit. p. Nomor Tambahan Lembaran Negara Nomor 4355 Nomor Tambahan Lembaran Negara Nomor 4400.
- Liyana, A., Rasmun, R., & Kadir, A. (2023). Komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien dalam pelayanan prima di ruang rawat inap seruni rsud taman husada bontang tahun 2023. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 3(4), 1091-1102.
- Maryati, L. I., & Rezanisa, V. (2021). *Psikologi perkembangan: Sepanjang kehidupan manusia*. UMSIDA Press.
- Meikayanti, N. M., Sukmandari, N. M., & Dewi, S. P. (2021). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di badan rumah sakit umum daerah kabupaten tabanan. *Nursing Current: Jurnal Keperawatan*, 8(2), 135-145.
- Nisa, F. Y., Wulandari, R. D., & Wahyanto, T. (2022). Nurses' therapeutic communication and its effect on hospitalized patients' satisfaction. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(3), 873-882. <http://dx.doi.org/10.30604/jika.v7i3.1230>.
- Nursalam. (2016). *Manajemen keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pertiwi, M. R., Wardhani, A., Raziansyah, S. K., Lucia, F. P., & Arnianti, S. K. (2022). *Komunikasi terapeutik dalam kesehatan*. Rizmedia Pustaka Indonesia.

- Potter, P. A., & Perry, A. G. (2012). *Fundamental of Nursing*. Jakarta: EGC.
- Ramadia, A., Rahmaniza, R., & Maulidi, A. (2022). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 10(2), 393-402.
- 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. <http://dx.doi.org/10.31602/jt.v3i2.6014>
- Rorie, P. A., Pondaag, L., & Hamel, R. (2014). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap irina a rsup prof. dr. rd kandou manado. *Jurnal Keperawatan*, 2(2), <https://doi.org/10.35790/jkp.v2i2.5171>.
- Rusmianingsih, N. (2023). Korelasi komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap rumah sakit kuningan medical center. *Journal of Nursing Practice and Education*, 4(1), 202-205.
- Sabanari, I., & Tingkue, S. (2017). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di irine c rsup prof. dr. rd kandou manado. *Journal Of Community & Emergency*, 5(3), 103-110.
- Sarfika, R., Maisa, E., & Freska, W. (2018). *Buku ajar keperawatan dasar 2 komunikasi terapeutik dalam keperawatan (pertama)*. Padang: Andalas University Press.
- Sembiring, I. M., & Munthe, N. B. (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>.
- Sintari, S. N., Subhaktiyasa, P. G., & Andriana, K. R. (2022). Mutu pelayanan keperawatan berhubungan dengan kepuasan pasien. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 81-88.
- Soares, A., Kusnanto, K., & Kurniawati, N. D. (2020). Pengaruh pelatihan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien: A systematic review. *Jurnal Penelitian Kesehatan" SUARA FORIKES"(Journal of Health Research" Forikes Voice")*, 11(2), 125-128. <http://dx.doi.org/10.33846/sf11203>.
- 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.
- Suwito, F., & Priyantari, W. (2022). Hubungan komunikasi terapeutik perawat pada pelaksanaan orientasi pasien baru dengan kepuasan pasien di rs tk.ii kartika husada pontianak. *Jurnal Indonesia Sehat*, 1(1), 21-28. Retrieved from <https://jurnal.samodrailmu.org/index.php/jurinse/article/view/28>.
- Wahidin, W., & Halim, H. (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>.