

## HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP INTERNA RSUP RATATOTOK BUYAT

Esther Lontoh<sup>1</sup>, Jayanti Erlina Dawanaka<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Pembangunan Indonesia

*esther.lontoh@unpi.ac.id*

### ABSTRAK

Komunikasi terapeutik diterapkan oleh perawat dalam berhubungan dengan pasien untuk meningkatkan rasa saling percaya, dan apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap interna RSUP Ratatotok Buyat. Jenis penelitian yang digunakan adalah pada penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional study. Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata tiga bulan terakhir pasien di ruang rawat inap interna RSUP Ratatotok Buyat, yaitu sebanyak 67 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 67 responden yang didapat dengan menggunakan teknik total population. Data dianalisa dengan menggunakan uji statistik chi-square dengan tingkat kemaknaan 95 % ( $\alpha$ ) : 0,05. Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan chi-square, diperoleh  $p$ -value = 0,000 lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$ . Berarti  $H_0$  ditolak maka ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap interna RSUP Ratatotok Buyat. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap interna RSUP Ratatotok Buyat. Komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap interna RSUP Ratatotok Buyat paling banyak ada kurang baik. Kepuasan pasien di ruang rawat inap interna RSUP Ratatotok Buyat paling banyak kurang puas.

Kata kunci : Komunikasi Terapeutik Perawat, Kepuasan Pasien

### ABSTRACT

*Therapeutic communication is applied by nurses in relation to patients to improve mutual trust, and if not applied will interfere with a therapeutic relationship that affects patient dissatisfaction. The purpose of this research is to know the therapeutic communication relationship of nurses with patient satisfaction in the inpatient room Interna RSUP Ratatotok Buyat. The type of research used is in this research researcher using a descriptive analytical method with a cross-sectional study approach. The population in this study was on average the last three months of patients in the room Interna inpatient RSUP Ratatotok Buyat, which is 67 people. The samples in this study amounted to 67 respondents acquired using total population techniques. Data is analysed using the chi-square statistical test with a rate of 95% ( $\alpha$ ): 0.05. Based on statistical test results using chi-square, it obtained  $p$ -value = 0.000 smaller than  $\alpha$  value = 0.05. Means  $H_0$  rejected then there is a connection between therapeutic communication of nurses with the satisfaction of patients in the inpatient room Interna RSUP Ratatotok Buyat. The conclusion in this study is there is a link between the therapeutic communication of nurses with the satisfaction of patients in the inpatient room Interna RSUP Ratatotok Buyat. Therapeutic communication of nurses in inpatient room Interna RSUP Ratatotok Buyat Most there is less good. Patient satisfaction in Inpatient room Interna RSUP Ratatotok Buyat most much less satisfied.*

**Keywords:** *Therapeutic communication nurse, patient satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari layanan kesehatan berbasis ilmu dan kiat keperawatan, yang berbentuk layanan bio-psiko-sosio-spiritual komprehensif yang ditujukan bagi individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat baik sehat maupun sakit, yang mencakup keseluruhan proses kehidupan manusia (Asmadi, 2012).

Perawat profesi yang difokuskan pada perawatan individu keluarga dan masyarakat sehingga mereka dapat mencapai, mempertahankan atau memulihkan kesehatan yang optimal dan kualitas hidup dari lahir sampai mati (Abraham & Sahnley, 2012). Salah satu hal yang dilakukan perawat dalam menjaga kerjasama yang baik dengan klien dalam membantu memenuhi kebutuhan kesehatan klien, maupun dengan tenaga kesehatan lain dalam rangka membantu mengatasi masalah klien adalah dengan berkomunikasi. Dengan berkomunikasi perawat dapat mendengarkan perasaan klien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan (Istifiyana, 2013).

Perawat dan pasien dapat menjalin hubungan yang harmonis saling

memberi dan menerima dalam pelayanan melalui komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik perawat ialah komunikasi yang dilakukan perawat dan pasien dalam menjalin komunikasi profesional perawat (Purwanto, 2014). Komunikasi terapeutik ini sendiri memegang peranan penting dalam membantu pasien memecahkan masalah yang dihadapi. Karena bertujuan untuk terapi maka komunikasi dalam keperawatan disebut komunikasi terapeutik (Husna, 2013).

Komunikasi terapeutik diterapkan oleh perawat dalam berhubungan dengan pasien untuk meningkatkan rasa saling percaya, dan apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. Pasien akan merasa puas ketika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasaan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Djoko, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Huda, (2014) tentang hubungan komunikasi terapeutik

perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RS. Bunda Margonda Depok, bahwa tingkat kepuasan klien sangat dipengaruhi oleh komunikasi terapeutik perawat, dari 31 pasien sebagai responden didapatkan 19 pasien (61,3 %) menyatakan puas dan 12 pasien (38,7 %) menyatakan kurang puas. Dan hasil penelitian yang dilakukan Husna, (2013) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di RS Siti Khodijah Sepajang bahwa perawat di RS Siti Khodijah Sepajang telah menerapkan komunikasi terapeutik (100%) dan pasien menyatakan puas (84,6%).

Hasil penelitian yang dilakukan Patrisia, (2013) tentang gambaran kepuasan pasien terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat, menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik pada perawat sudah baik sebanyak 9 perawat (56,3%), sedangkan untuk kepuasan pasien sebanyak 10 orang (62,5%) pasien merasa puas.

Data registrasi Ruang Rawat Inap Interna RSUP Ratatotok Buyat rata – rata tiga bulan terakhir mulai dari bulan Desember 2016 sampai bulan Februari 2017, jumlah pasien yang dirawat di ruang rawat inap interna 67 orang

dengan jumlah perawat 34 orang dan jumlah tempat tidur 25 buah. Pada saat mengobservasi komunikasi terapeutik perawat, tampak masih ada perawat yang tidak memperkenalkan nama dan memanggil pasien hanya dengan sebutan bapak, ibu, adik, tanpa menanyakan nama panggilan pasien, perawat masih kurang menjaga kontak mata ketika melakukan komunikasi dengan pasien, dan masih ada perawat yang terburu – buru dalam menyampaikan informasi. Wawancara terhadap 15 orang pasien yang diwawancarai mengenai kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat, 7 orang menyatakan puas terhadap komunikasi terapeutik perawat, 6 orang menyatakan kurang puas dengan komunikasi terapeutik perawat, dan 2 orang menyatakan tidak puas dengan komunikasi terapeutik perawat. Pasien mengatakan mereka merasa lebih tenang dan merasa lebih dekat pada perawatperawat yang menggunakan komunikasi dengan baik, dan bersikap ramah. Pasien yang tidak puas mengatakan ketidakpuasannya disebabkan oleh masih adanya perawat yang kurang ramah, kurang perhatian dan tidak komunikatif.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang menggunakan metode deskriptif analitik dengan pendekatan crosssectional study, dimana peneliti memfokuskan penelitian pada hubungan variabel independen yaitu komunikasi terapeutik perawat dan variabel dependen yaitu kepuasan pasien.

### ***Instrument Penelitian***

1. Lembar observasi Komunikasi Terapeutik Perawat yang terdiri dari 20 pertanyaan . Jawaban terdiri dari 2 jenis jawaban, yaitu “YA” dan “TIDAK”. Untuk jawaban “Ya” diberi nilai 2 dan jawaban “TIDAK” diberi nilai 1. Total skor jika  $> 36$ , maka dikategorikan komunikasi terapeutik perawat baik. Total skor jika  $\leq 36$ , maka dikategorikan komunikasi terapeutik perawat kurang baik.
2. Lembar kuesioner Kepuasan Pasien yang terdiri dari 5 pertanyaan dengan pilihan jawaban SP (Sangat Puas) diberi nilai 4, P (Puas) diberi nilai 3, TP (Tidak Puas) diberi nilai 2 dan STP (Sangat Tidak Puas) diberi nilai 1. Total skor jika  $> 9$ , maka dikategorikan puas. Total skor jika  $\leq 9$ , maka dikategorikan kurang puas.

## ***Analisa Data***

### **1. Analisis Univariat**

Masing-masing variabel akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Variabel independen yaitu komunikasi terapeutik perawat. Sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien.

### **2. Analisis Bivariat**

Analisa bivariat, yaitu analisa yang dilakukan pada lebih dari dua variabel (Notoadmojo, 2007). Analisa bivariat ini berfungsi untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Interna RSUP Raratotok Buyat. Analisis bivariat menggunakan uji chi square dengan nilai  $\alpha = 0,05$ . Jika hasil penelitian nilai  $p \geq \alpha$ , maka  $H_0$  diterima atau tidak ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Jika nilai  $p < \alpha$ , maka ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

## **HASIL**

### ***Gambaran Umum Lokasi Penelitian***

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Raratotok Buyat merupakan rumah sakit kelas C yang beralamatkan di Jalan J.

W. Lasut Ratatotok II Kecamatan Ratatotok yang berlokasi tepatnya di Kabupaten Minahasa Tenggara Provinsi Sulawesi Utara.

Rumah sakit ini merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang terbatas. RSUP Ratatotok Buyat menampung pelayanan rujukan dari berbagai puskesmas. Di RSUP Ratatotok Buyat tersedia 56 tempat tidur lebih sedikit dibandingkan setiap rumah sakit di Sulawesi Utara yang rata-rata tersedia 65 tempat tidur inap. Dari 56 tempat tidur inap ini, semuanya termasuk kamar kelas III.

Jumlah tenaga dokter di RSUP Ratatotok Buyat berjumlah 8 orang yang merupakan jumlah yang paling sedikit dibandingkan rata-rata rumah sakit di Provinsi Sulawesi Utara. Jumlah tenaga perawat berjumlah 38 orang termasuk kepala ruangan. Jumlah tenaga pendukung selain dokter yaitu untuk tenaga kefarmasian terdiri dari 6 orang dan pegawai non kesehatan berjumlah 4 orang.

RSUP Ratatotok Buyat awalnya didirikan pasca penutupan operasi tambang PT. Newmont Minahasa Raya di Kecamatan Ratatotok. RSUP Ratatotok Buyat diresmikan pada tanggal 20 Agustus 2009 dengan luas

bangunan 7292 m<sup>2</sup> dan pengelolaannya diserahkan kepada Kementerian Kesehatan RI melalui tim komisioner.

### **Karakteristik Responden**

#### **a. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Di Ruang Rawat Inap Interna RSUP Ratatotok Buyat**

Tabel 5.1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Di Ruang Rawat Inap Interna RSUP Ratatotok Buyat Tahun 2017

Usia	Frekuensi	Persen (%)
Dewasa Awal ( $\leq 35$ Tahun)	24	35,8%
Dewasa Akhir ( $\geq 36$ Tahun)	43	64,2%
Total	67	100%

Berdasarkan tabel 5.1, diperoleh responden paling banyak adalah responden pada kategori usia Dewasa Akhir ( $\geq 36$  Tahun) sebanyak 43 orang (64,2%) dan responden pada kategori usia Dewasa Awal ( $\leq 35$  Tahun) sebanyak 24 orang (35,8%).

#### **b. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di Ruang Rawat Inap Interna RSUP Ratatotok Buyat**

Tabel 5.2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di Ruang Rawat Inap Interna RSUP Ratatotok Buyat Tahun 2017

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
Laki-Laki	39	58,2%
Perempuan	28	41,8%
Total	67	100%

Berdasarkan tabel 5.2, diperoleh responden paling banyak adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 39 orang (58,2%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 28 orang (41,8%).

c. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Di Ruang Rawat Inap Interna RSUP Ratatotok Buyat

Tabel 5.3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Di Ruang Rawat Inap Interna RSUP Ratatotok Buyat Tahun 2017

Pendidikan	Frekuensi	Persen (%)
Pendidikan Rendah	51	76,1%
Pendidikan Tinggi	16	23,9%
Total	67	100%

Berdasarkan tabel 5.3, diperoleh responden yang paling banyak memiliki pendidikan rendah (SMP dan SMA) sebanyak 51 orang (76,1%) dan responden yang memiliki pendidikan tinggi (D3 dan S1) sebanyak 16 orang (23,9%).

d. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Di Ruang Rawat Inap Interna RSUP Ratatotok Buyat.

Tabel 5.4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Di Ruang Rawat Inap Interna RSUP Ratatotok Buyat Tahun 2017

Pekerjaan	Frekuensi	Persen (%)
Tidak Bekerja	23	34,3%
Bekerja	44	65,7%
Total	67	100%

Berdasarkan tabel 5.4, diperoleh responden paling banyak adalah responden yang bekerja (PNS, Polri dan Swasta) sebanyak 44 orang (65,7%) dan responden yang tidak bekerja (IRT) sebanyak 23 orang (34,3%).

### Analisa Univariat

a. Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap Interna RSUP Ratatotok Buyat

Tabel 5.5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap Interna RSUP Ratatotok Buyat Tahun 2017

Komunikasi Terapeutik Perawat	Frekuensi	Persen (%)
Kurang Baik	38	56,7%
Baik	29	43,3%
Total	67	100%

Berdasarkan tabel 5.5, diperoleh responden yang paling banyak adalah responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat kurang baik sebanyak 38 orang (56,7%) dan responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat baik sebanyak 29 orang (43,3%).

b. Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interna RSUP Ratatotok Buyat

Tabel 5.6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interna RSUP Ratatotok Buyat Tahun 2017

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persen (%)
Kurang Puas	47	70,1%
Puas	20	29,9%
Total	67	100%

Berdasarkan tabel 5.6, diperoleh responden yang paling banyak adalah responden yang merasa kurang puas sebanyak 47 orang (70,1%) dan responden yang puas sebanyak 20 orang (29,9%).

### **Analisa Bivariat**

a. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interna RSUP Ratatotok Buyat

Tabel 5.7. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interna RSUP Ratatotok Buyat Tahun 2017

Kepuasan Pasien	Komunikasi Terapeutik Perawat		Total	Nilai p	Nilai Odds Ratio
	Kurang Baik	Baik			
Kurang Puas	36	11	47	0,000	29,455
	76,7%	23,3%	100%		
Puas	2	18	20		
	10%	90%	100%		
Total	38	29	67		
	56,7%	43,3%	100%		

Berdasarkan tabel 5.7, diperoleh responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat kurang baik dan merasa kurang puas sebanyak 36 orang (76,7%), sedangkan responden yang merasa puas sebanyak 2 orang (10%). Responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat baik dan

merasa kurang puas sebanyak 11 orang (23,2%), sedangkan responden yang merasa puas sebanyak 18 orang (90%). Nilai p dalam penelitian ini adalah 0,000 yang lebih kecil dari nilai signifikansi  $\alpha$  (0,05). Nilai Odds Ratio (OR) dalam penelitian ini adalah 29,455.

## **PEMBAHASAN**

### 1. Analisa Univariat

a. Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap Interna RSUP Ratatotok Buyat

Berdasarkan tabel 5.5, diperoleh responden yang paling banyak adalah responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat kurang baik sebanyak 38 orang (56,7%) dan responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat baik sebanyak 29 orang (43,3%).

Dari hasil penelitian dapat menunjukkan, bahwa perawat belum konsisten menerapkan komunikasi terapeutik. Hal ini harus mendapat perhatian serius dari perawat dalam penerapan komunikasi saat kontak pertama antara pasien dan perawat, sebab hal ini di buktikan dengan pernyataan pasien bahwa masih terdapat

perawat yang tidak memperkenalkan diri kepada pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ningsih (2015) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, diperoleh pasien paling banyak mengatakan komunikasi terapeutik perawat kurang (89,6%).

Berdasarkan pengamatan peneliti selama melaksanakan penelitian tentang komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap interna RSUP Ratatotok Buyat, perawat sering tidak memperkenalkan diri kepada pasien dan perawat tidak menjelaskan apa fungsi dari tindakan yang hendak perawat lakukan kepada pasien. Beberapa pasien mengatakan tidak mengetahui nama beberapa perawat karena perawat tidak memperkenalkan diri. Perawat juga sering hanya memanggil pasien dengan sebutan Ibu atau Bapak saja, yang menjelaskan perawat tidak hafal dengan nama pasien.

#### b. Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interna RSUP Ratatotok Buyat

Berdasarkan tabel 5.6, diperoleh responden yang paling banyak adalah

responden yang merasa kurang puas sebanyak 47 orang

(70,1%) dan responden yang puas sebanyak 20 orang (29,9%).

Berdasarkan pengamatan peneliti selama melaksanakan penelitian di ruang rawat inap interna RSUP Ratatotok Buyat, pasien kurang merasa puas karena perawat jarang berbincang-bincang dengan pasien. Beberapa pasien mengatakan mereka tidak mengetahui nama perawat padahal sudah lebih dari 2 hari dirawat di ruangan.

Pasien merasa kurang puas karena pasien tidak terlalu mengetahui penyakit yang diderita dan penanganan-penanganan apa yang dilakukan oleh perawat dan dokter. Pasien mengatakan perawat hanya datang ke ruangan jika akan menyuntikkan obat, mengukur tekanan darah, mengukur panas, dan menemani dokter saat melakukan pemeriksaan.

Nursalam (2009) 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.

## 2. Analisa Bivariat

### a. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interna RSUP Ratatotok Buyat

Berdasarkan tabel 5.7, diperoleh responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat kurang baik dan merasa kurang puas sebanyak 36 orang (76,7%), sedangkan responden yang merasa puas sebanyak 2 orang (10%). Responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat baik dan merasa kurang puas sebanyak 11 orang (23,2%), sedangkan responden yang merasa puas sebanyak 18 orang (90%).

Nilai p dalam penelitian ini adalah 0,000 yang lebih kecil dari nilai signifikansi  $\alpha$  (0,05), dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan bermakna

komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUP Ratatotok Buyat. Nilai Odds Ratio (OR) dalam penelitian ini adalah 29,455, yang berarti jika perawat melakukan komunikasi terapeutik dengan baik, maka kepuasan pasien akan meningkat 29 kali lebih puas.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Haryanto yang berjudul hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal. Hasil penelitian ini didapatkan nilai  $p=0,01$ , yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Sejalan juga dengan penelitian Tipo yang menyatakan bahwa komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh perawat di Rumah Sakit Siti Khodijah mampu memberikan kepuasan kepada pasien selama dalam perawatan. Serta hasil penelitian Rahil yang menyatakan bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dalam memberikan obat terhadap tingkat kepuasan pasien

dalam pemberian obat di RSUD sleman, Yogyakarta.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Darmawan (2009) serta Husna dkk. (2014) yang juga mendapatkan data adanya hubungan signifikan yang antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien. Dermawan (2009) mendapatkan data bahwa 54,6% perawat telah melakukan komunikasi terapeutik dan 66,7% klien merasa puas atas perawatan yang telah diberikan.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Wijono (2010) yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan hal yang sangat penting bagi perawat untuk mendukung proses keperawatan yang meliputi pengkajian diagnosa keperawatan, perencanaan, pelaksanaan dan penilaian. Hal tersebut didukung oleh Sulistiyarningsih (2007) yang menyebutkan bahwa dimensi mutu pelayanan rumah sakit yang mempengaruhi mutu pelayanan salah satunya merupakan dimensi hubungan perawat dengan pasien. Wiyana (2008) mengungkapkan bahwa salah satu

indikator mutu layanan keperawatan adalah kepuasan pasien.

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional yang mengarah pada tujuan penyembuhan pasien. Dengan demikian Kepuasan pasien terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pasien dapat dipenuhi, maka pasien akan puas. Salah satu hal yang dilakukan perawat dalam menjaga kerjasama yang baik dengan pasien, maupun dengan tenaga kesehatan lain dalam rangka membantu memenuhi kebutuhan kesehatan pasien adalah dengan berkomunikasi. Dengan berkomunikasi perawat dapat mendengarkan perasaan pasien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan.

## **KESIMPULAN**

1. Komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap interna RSUP Ratatotok Buyat paling banyak kurang baik.
2. Kepuasan pasien di ruang rawat inap interna RSUP Ratatotok Buyat paling banyak kurang puas.
3. Ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap interna RSUP Ratatotok Buyat.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Abraham dan Shanley, 2012. Psikologi Sosial untuk Perawat. EGC : Jakarta.
- Arwani, 2003. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. PT. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Asmadi, 2012. Konsep Dasar Keperawatan. EGC : Jakarta. Hal: 2-10
- Bimo, 2008. Pendidikan dalam Keperawatan. EGC : Jakarta.
- Damaiyanti, 2010. Komunikasi Terapeutik Dalam Praktik Keperawatan. PT. Refika Aditama : Bandung.
- Djoko, 2014. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Airlangga Univercity Pres –Surabaya.
- George, 2007. Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek. PT. Rineka Cipta : Jakarta.
- Gillies D.A, 2012. Manajemen Keperawatan : Suatu Pendekatan Sistem. Edisi Kedua. W.B. Sanders : Philadelphia.
- Griffith, A. J. F., Miller, J. H., Suzuki, D. T., Lewontin & Gelbart, W. M., 1998. An Introduction to genetic analysis. 6th ed. W. H. Feeman and Company, New York : ix + 915 hlm.
- Haryanti, 2000. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Dr. Yunus Bengkulu. Jurnal Penelitian UNIB. 8 (2) hal : 105-110.
- Hidayat, A. A. A. 2007. Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah. Salemba Medika: Jakarta.
- Huda, I.K, 2014. Hubungan Komukasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat kepuasan Selama Di Rawat Di Ruang Penyakit Dalam Lt.3 Penyakit Dalam Rumah Sakit Bunda Depok. Skripsi. Depok.
- Husna A, Asri, 2013. Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang. Skripsi Universitas Muhammadiyah Surabaya. Surabaya.
- Istifiyana, R. 2013. Tingkat Kepuasan Klien akan Pola Komunikasi Terapeutik Perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Kalimantan Barat. Skripsi Universitas Dipenogoro. Semarang.
- Junaedi, 2002. Pengaruh Fungsi Pengarahan Kepala Ruangan dan Ketua Tim Terhadap Kepuasan

- Kerja Perawat Pelaksana di RSUD Blambangan Banyuwangi. Skripsi.
- Khotima, N. 2012. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pelayanan Keperawatan di Ruang Inayah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong. Skripsi STIKES Muhammadiyah Gombong.
- Kusnanto, 2003. Psikologi Komunikasi. PT. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Mulyadi, 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Bumi Aksara : Jakarta.
- Mulyatiqza, 2009. Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Notoatmodjo, S. 2010. Promosi Kesehatan Teori Dan Aplikasi. Penerbit Rineka Cipta : Jakarta.
- Nuracman, 2002. Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Nursalam, 2012. Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Salemba Medika : Jakarta.
- Nursalam, 2008. Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Salemba Medika : Jakarta.
- Patrisia A. 2013. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di Instalasi Rawat Inap Irena A RSUP Labuang Baji Makassar. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Purwanto, H, 2014. Komunikasi untuk Perawat. EGC : Jakarta.
- Purwanto, 2007. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap RSUD Sukoharjo-Sukabumi. Skripsi.
- Setiadi, 2013. Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan. Edisi 2. Graha Ilmu : Yogyakarta.
- Sunaryo, 2006. Mengenal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan di Rumah Sakit. Mitra Cendikia Press : Yogyakarta.
- Suprnato, 2001. Pengaruh Persepsi Perawat Pelaksana Tentang Fungsi Manajerial Kepala Ruang Terhadap Pelaksanaan Manajemen Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang. Skripsi Universitas Diponegoro.
- Suryawati, 2004. Ilmu Komunikasi Pengantar Studi. PT. Rineka Cipta : Jakarta.

- Suwignyo, 2007. Model Praktek Keperawatan Profesional di Rumah Sakit. EGC : Jakarta.
- Wahyu, E. 2006. Hubungan Pengetahuan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kemampuan Komunikasi Perawat Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Elisabeth Purwokerto. Jurnal Keperawatan Soedirman. 1 (2) hal. 38-47.
- Wijono, 2012. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Airlangga University Pres : Surabaya.
- Wiyono, 2009. Pengantar Komunikasi. Universitas Terbuka : Jakarta.