

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN KLIEN YANG DIRAWAT DI RUANG BOUGENVILE RSUD dr. H. SOEMARNO SOSROATMODJO TANJUNG SELOR BULUNGAN

Rita Setyo Rahayu^{1*}, Edi Sukamto², Rivan³

^{1,2,3}Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur

*Corresponding Author: rahayurita048@gmail.com

Article Info

Article History:

Received:

25 February 2023

Accepted:

20 March 2023

Keywords:

komunikasi terapeutik, kepuasan pasien

Abstract

Pentingnya perawat membina hubungan kepercayaan dengan klien melalui suatu komunikasi terapeutik, yang berguna sebagai penunjang dalam pelaksanaan asuhan keperawatan, sehingga dapat mengetahui apa yang sedang dirasakan dan yang dibutuhkan oleh klien. Kepuasan akan berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan maupun pengakuan terhadap profesional perawat dalam mengatasi permasalahan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk Mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan klien yang dirawat di Ruang Bougenvile RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif korelasional. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang menjalani perawatan di ruang Bougenvile RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 42 orang. Diperoleh karakteristik responden yaitu sebagian besar berumur 31-40 tahun sebanyak 17 orang (40,5%), berjenis kelamin laki-laki sebanyak 28 orang (68,7%), berpendidikan SMA sebanyak 36 orang (85,7%), sebagai wiraswasta sebanyak 21 orang (50%) dan lama hari rawat lebih 3 hari sebanyak 38 orang (90,5%). Sebagian besar responden menyatakan komunikasi terapeutik sebanyak 28 orang (66,7%) dan komunikasi tidak terapeutik sebanyak 14 orang (33,3%). Sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 25 orang (59,5%) dan tidak puas sebanyak 17 orang (40,5%). Ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor (nilai $p=0,011$). Ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, dikenal karena kompleksitasnya yang ada, baik segi pelayanan, keuangan, kinerja serta percaya dengan pemasarannya. Sebagai pelayanan jasa para tenaga kerja medis dituntut untuk memberikan pelayanan yang dapat membantu proses kesembuhan pasien dengan membina hubungan saling cara komunikasi. Salah satu hal yang dilakukan perawat dalam menjaga kerjasama yang baik dengan pasien dalam membantu memenuhi kebutuhan kesehatan pasien, maupun dengan tenaga kesehatan lain dalam rangka membantu mengatasi masalah pasien adalah dengan berkomunikasi (Hidayatullah, 2020).

Standar terpenuhi atau tidaknya mengenai kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan rujukan dan perorangan di suatu wilayah menurut WHO dapat dilihat dari rasio tempat tidur terhadap 1.000 penduduk. Standar WHO adalah 1 tempat tidur untuk 1.000 penduduk. Rasio tempat tidur di rumah sakit di Indonesia sejak tahun 2014 hingga 2019 yaitu lebih dari 1 per 1.000 penduduk. Sehingga, jumlah tempat tidur di Indonesia sudah tercukupi menurut WHO (Kemenkes RI, 2018).

Pelayanan petugas kesehatan dikatakan baik dikarenakan mereka ramah dan juga empati kepada pasien. Keberhasilan yang diperoleh layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Salah satu indikator untuk menilai kinerja dari layanan kesehatan suatu rumah sakit adalah melalui kepuasan pasien. Jika persentase kepuasan pasien yang diperoleh tinggi berarti layanan kesehatan rumah sakit tersebut baik, dan sebaliknya jika tingkat kepuasan pasien rendah, maka layanan rumah sakit tersebut perlu dibenahi khususnya dalam hal berkomunikasi (Sembiring & Munthe, 2019).

Pentingnya perawat membina hubungan kepercayaan dengan klien melalui suatu komunikasi terapeutik, yang berguna sebagai penunjang dalam pelaksanaan asuhan keperawatan, sehingga dapat mengetahui apa yang sedang dirasakan dan yang dibutuhkan oleh klien. Komunikasi terapeutik berfungsi untuk mendorong dan menganjurkan kerjasama antar perawat dan klien melalui hubungan perawat dengan klien. Perawat berusaha mengungkapkan perasaan, mengidentifikasi dan mengkaji masalah serta mengevaluasi tindakan yang dilakukan dalam asuhan keperawatan. Proses komunikasi yang baik dapat memberikan pengertian tingkah laku klien dan membantu klien dalam rangka mengatasi persoalan yang dihadapi pada tahap perawatan, sedangkan pada tahap preventif kegunaannya adalah mencegah adanya tindakan yang negatif terhadap pertahanan diri klien (Afnuhazi.R, 2015 dalam Dora, 2019).

Kepuasan akan berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan maupun pengakuan terhadap profesional perawat dalam mengatasi permasalahan pasien. Selain itu kepuasan juga akan berdampak pada penggunaan berulang fasilitas rumah sakit atau menjadi pilihan utama pasien untuk meminta bantuan medis. Peningkatan kepercayaan terhadap pelayanan turut mempengaruhi perkembangan rumah sakit baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Hal ini menjadi masukan bagi rumah sakit dan manajemen untuk perawat meningkatkan komunikasi terapeutik sehingga menyadarkan perawat tentang pentingnya komunikasi terapeutik, serta menerapkannya secara praktis dalam keperawatan setiap hari, sehingga membantu kesembuhan pasien rawat inap (Dora, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh (Dora, 2019) mendapatkan hasil bahwa 43,3% responden menyatakan puas dan 56,7% responden menyatakan tidak puas, pada analisa bivariat di dapatkan p value = 0,000 berarti terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap non bedah RSUD Padang Pariaman. Hasil ini didukung dengan penelitian (Sembiring & Munthe, 2019) yang mendapatkan ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien, dari 36 responden terdapat 22 orang (61,1%) pasien yang tidak puas dengan komunikasi terapeutik perawat dengan nilai $p=0,043 < (0,05)$, dengan nilai $r=0,339$, maka hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien termasuk dalam kategori kuat.

Data pasien yang menjalani perawatan di ruang Bougenvile RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan tahun 2022 bulan Januari sebanyak 56 orang, Februari sebanyak 43 orang, Maret sebanyak 47 orang, April sebanyak 40 orang dan Mei sebanyak 51 orang. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 6 Juni 2022 mendapatkan bahwa perawat di ruang Bougenvile masih belum optimal dalam berkomunikasi terapeutik dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang sedang dirawat, hal ini terlihat pada perawat belum menggunakan fase-fase komunikasi yang sesuai. Penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan di ruang Bougenvile masih dilakukan secara sederhana dengan instrumen kepuasan yang belum lengkap dan belum terdapat kotak saran di ruangan tersebut. Ditemukan pula adanya keluhan pasien dan keluarga tentang kekurangan fasilitas dan pelayanan yang diberikan belum memuaskan

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin membuktikan apakah komunikasi terapeutik berhubungan dengan kepuasan klien yang dirawat di Ruang Bougenvile RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan”.

METODE PENELITIAN

(Nursalam, 2017) menjelaskan dalam melakukan suatu penelitian diperlukan adanya suatu jenis penelitian yang digunakan sebagai petunjuk dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian untuk mencapai suatu tujuan dan menjawab suatu pertanyaan penelitian. Jenis penelitian adalah petunjuk dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian untuk mencapai suatu tujuan atau menjawab suatu pertanyaan penelitian dan merupakan hasil akhir dari suatu tahap keputusan yang dibuat oleh peneliti berhubungan dengan bagaimana suatu penelitian bisa diterapkan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif korelasional.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Metode *cross sectional* merupakan jenis penelitian yang menekankan waktu observasi/pengukuran data variabel independen dan variabel dependen yaitu komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan klien, secara bersamaan dalam satu waktu atau hanya satu kali pada suatu saat. Tiap subyek penelitian hanya dilakukan satu kali observasi (Notoatmodjo, 2018).

HASIL**Tabel 1 Karateristik Responden**

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Umur		
Umur 20-30 tahun	13	31.0
Umur 31-40 tahun	17	40.5
Umur 41-50 tahun	12	28.6
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	28	66.7
Perempuan	14	33.3
Pendidikan		
SD	0	0
SMP	5	11.9
SMA	36	85.7
Perguruan Tinggi	1	2.4
Pekerjaan		
PNS/ Honorer	1	2.4
Ibu Rumah Tangga	14	33.3
Wiraswasta	21	50.0
Petani	6	14.3
Lama Hari Rawat		
Dirawat 3 hari	4	9.5
Dirawat lebih 3 hari	38	90.5
Jumlah	42	100

Berdasarkan tabel 1 di atas diperoleh hasil bahwa dari 42 responden, sebagian besar berumur 31-40 tahun sebanyak 17 orang (40,5%), berjenis kelamin laki-laki sebanyak 28 orang (68,7%), berpendidikan SMA sebanyak 36 orang (85,7%), sebagai wiraswasta sebanyak 21 orang (50%) dan lama hari rawat lebih 3 hari sebanyak 38 orang (90,5%).

Tabel 2 Komunikasi Terapeutik

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	Persentase (%)
Terapeutik	28	66.7
Tidak Terapeutik	14	33.3
Jumlah	42	100

Berdasarkan tabel 2 di atas diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden menyatakan komunikasi terapeutik sebanyak 28 orang (66,7%) dan komunikasi tidak terapeutik sebanyak 14 orang (33,3%).

Tabel 3 Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	25	59.5
Tidak Puas	17	40.5
Jumlah	42	100

Berdasarkan tabel 3 di atas diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 25 orang (59,5%) dan tidak puas sebanyak 17 orang (40,5%).

Analisa Bivariat

Tabel 4 Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Tahun 2022

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
	Puas		Tidak Puas				
	N	%	N	%	N	%	
Terapeutik	21	50	7	16,7	28	66,7	0,011*
Tidak Terapeutik	4	9,5	10	23,8	14	33,3	
Total	25	59,5	17	40,5	42	100	

Berdasarkan tabel 4 hasil analisis hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa ada sebanyak 21 dari 28 (50%) responden yang menyatakan komunikasi terapeutik dan puas, sedangkan ada sebanyak 10 dari 14 (23,8%) responden yang menyatakan tidak terapeutik dan tidak puas. Hasil uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai $p=0,011$ maka H_a diterima dan H_o ditolak yang berarti bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.

PEMBAHASAN

Komunikasi Terapeutik

Berdasarkan hasil analisa diperoleh bahwa sebagian besar responden menyatakan komunikasi terapeutik sebanyak 28 orang (66,7%) dan komunikasi tidak terapeutik sebanyak 14 orang (33,3%). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rochani, 2019) yang berjudul hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang perawatan penyakit dalam rumah sakit Misi Lebak yang menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien. Dari 52 pasien yang menjadi responden sebagian besar mengatakan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat sudah berjalan dengan baik sebanyak 36 orang (69,2%).

Komunikasi terapeutik merupakan suatu hubungan interpersonal antara perawat dan pasien sehingga terjadi suatu hubungan dimana perawat dan pasien mendapatkan pengalaman belajar bersama dalam rangka mengatasi dan kesembuhan pasien (Siyoto, 2016). Komunikasi terapeutik merupakan salah satu cara dalam memberikan informasi yang aktual dan akurat serta membina hubungan saling percaya antara perawat dan pasien, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya (Suryani, 2015 dalam Siyoto, 2016).

Untuk menciptakan hubungan terapeutik, maka seorang perawat profesional harus mampu menghindari diri menggunakan komunikasi sosial yang dapat merusak hubungan terapeutik dengan klien. Perawat harus memahami batasan-batasan dalam memberikan setiap layanan keperawatan kepada klien (Sarfika, 2018).

Peneliti berasumsi bahwa karaktersitik responden mempengaruhi hasil ini, dimana secara emosional pasien yang usianya lebih tua cenderung lebih terbuka dibanding pasien

muda, sehingga pasien lebih tua cenderung mempunyai persepsi yang baik tentang perilaku perawat dalam kaitannya melakukan komunikasi terapeutik.

Peneliti berasumsi bahwa masih perlu diperhatikan faktor tingkat pengetahuan akan mempengaruhi pelaksanaan komunikasi yang dilakukan seorang perawat kepada pasien. Seseorang dengan tingkat pengetahuan yang rendah akan sulit merespon setiap pertanyaan yang diberikan perawat, pesan yang disampaikan menjadi tidak jelas dan tindakan keperawatan yang diberikan akan sulit dilakukan dengan baik. Seorang perawat perlu mengetahui tingkat pengetahuan pasien agar informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik sehingga tindakan keperawatan yang diberikan dapat berjalan baik.

Peneliti juga berpendapat faktor lingkungan juga berpengaruh terhadap jalannya komunikasi yang efektif. Kebisingan dan kurangnya kebebasan atau privacy seseorang dapat menyebabkan ketidaknyamanan dalam berkomunikasi. Untuk dapat melakukan komunikasi terapeutik seorang perawat perlu menyiapkan lingkungan yang nyaman sebelum memulai interaksi dengan pasien.

Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisa diperoleh bahwa sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 25 orang (59,5%) dan tidak puas sebanyak 17 orang (40,5%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Dora, (2019) yang mendapatkan bahwa 43,3% responden menyatakan puas dan 56,7% responden menyatakan tidak puas. Hasil ini didukung dengan penelitian (Sembiring & Munthe, 2019) yang mendapatkan 22 orang (61,1%) pasien yang tidak puas dengan komunikasi terapeutik.

Kepuasan merupakan suatu perasaan senang yang di alami seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap suatu aktivitas dan produk dengan harapannya (Nursalam, 2016). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kepuasan adalah puas, merasa senang. Kepuasan dapat diartikan juga sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa didalam mendapatkan pelayanan suatu jasa sesuai dengan harapannya (KBBI, 2020).

Pasien merupakan orang sakit dirawat oleh dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat praktek. Pasien merupakan orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter.

Kepuasan pasien merupakan keluaran (*outcome*), layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013).

Peneliti juga berasumsi bahwa karakteristik tingkat pendidikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelayanan kefarmasian, kelompok dengan pendidikan tingkat tinggi biasanya memiliki pengetahuan lebih banyak. Semakin banyak informasi yang masuk semakin banyak juga pengetahuan yang di dapat. Peneliti berasumsi bahwa karakteristik hubungan pekerjaan seseorang dengan kepuasan cukup berpengaruh karena mendapatkan pekerjaan yang layak dan jumlah pendapatan yang diatas rata-rata tentunya

pasien ingin mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan hasil pendapatan dari pekerjaan tersebut.

Ada enam faktor yang menyebabkan timbulnya ketidakpuasan terhadap suatu pelayanan, yaitu tidak sesuai harapan dan kenyataan, layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan, perilaku personal kurang memuaskan, promosi/iklan tidak sesuai kenyataan, kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang dan suasana yang tidak menyenangkan (Nursalam, 2016)

Peneliti berasumsi bahwa masih perlu diperhatikan faktor pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Misalnya: pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan.

Peneliti juga berpendapat faktor kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun rumah sakit perlu memberikan perhatian pada fasilitas rumah sakit dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen.

Selain itu, suasana rumah sakit yang nyaman, tenang, sejuk dan indah akan sangat berpengaruh pada kepuasan pasien ketika menjalani proses penyembuhan penyakitnya. Selain itu keluarga pasien atau orang lain yang berkunjung ke rumah sakit akan sangat senang dan dapat memberikan pendapat yang positif bagi pengunjung rumah sakit tersebut.

Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Tahun 2022

Berdasarkan hasil analisis hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa ada sebanyak 21 dari 28 (50%) responden yang menyatakan komunikasi terapeutik dan puas, sedangkan ada sebanyak 10 dari 14 (23,8%) responden yang menyatakan tidak terapeutik dan tidak puas. Hasil uji statistik Chi-Square diperoleh nilai $p=0,011$ maka disimpulkan ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh (Prasetyo Kusumo, 2017) yang berjudul pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di rawat jalan RSUD Jogjakarta terdapat pengaruh pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat dan Poliklinik RSUD Jogja. Tahap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat yang paling mempengaruhi terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja adalah tahap terminasi, sedangkan komunikasi terapeutik perawat yang paling mempengaruhi terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja adalah Tahap Orientasi.

Hasil ini didukung dengan penelitian (Sembiring & Munthe, 2019) yang mendapatkan ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien, dari 36 responden terdapat 22 orang (61,1%) pasien yang tidak puas dengan komunikasi terapeutik perawat dengan nilai $p=0,043 < (0,05)$, dengan nilai $r=0,339$, maka hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien termasuk dalam kategori kuat.

Komunikasi terapeutik merupakan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang perawat dalam membantu pasien untuk mengatasi masalahnya, sehingga perawat dan pasien memperoleh pengalaman belajar bersama dalam rangka memperbaiki pengalaman emosional pasien (Prabowo, 2014 dalam Prasetyo Kusumo, 2017). Tingkat kepuasan pasien sangat erat hubungannya dengan mutu pelayanan sebuah rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien manajemen rumah sakit dapat melakukan perbaikan dan meningkatkan mutu pelayanannya.

Pentingnya perawat membina hubungan kepercayaan dengan klien melalui suatu komunikasi terapeutik, yang berguna sebagai penunjang dalam pelaksanaan asuhan keperawatan, sehingga dapat mengetahui apa yang sedang dirasakan dan yang dibutuhkan oleh klien. Komunikasi terapeutik berfungsi untuk mendorong dan menganjurkan kerjasama antar perawat dan klien melalui hubungan perawat dengan klien. Perawat berusaha mengungkapkan perasaan, mengidentifikasi dan mengkaji masalah serta mengevaluasi tindakan yang dilakukan dalam asuhan keperawatan. Proses komunikasi yang baik dapat memberikan pengertian tingkah laku klien dan membantu klien dalam rangka mengatasi persoalan yang dihadapi pada tahap perawatan, sedangkan pada tahap preventif kegunaannya adalah mencegah adanya tindakan yang negatif terhadap pertahanan diri klien (Afnuhazi.R, 2015 dalam Dora, 2019).

Kepuasan akan berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan maupun pengakuan terhadap profesional perawat dalam mengatasi permasalahan pasien. Selain itu kepuasan juga akan berdampak pada penggunaan berulang fasilitas rumah sakit atau menjadi pilihan utama pasien untuk meminta bantuan medis. Peningkatan kepercayaan terhadap pelayanan turut mempengaruhi perkembangan rumah sakit baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Hal ini menjadi masukan bagi rumah sakit dan manajemen untuk perawat meningkatkan komunikasi terapeutik sehingga menyadarkan perawat tentang pentingnya komunikasi terapeutik, serta menerapkannya secara praktis dalam keperawatan setiap hari, sehingga membantu kesembuhan pasien rawat inap (Dora, 2019)

Peneliti berasumsi bahwa karakteristik responden mempengaruhi hasil ini, dimana pasien yang berusia lebih tua maka akan lebih membutuhkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan pasien yang usianya lebih muda. Sedangkan secara emosional, pasien yang usianya lebih tua cenderung lebih terbuka dibanding pasien muda, sehingga pasien lebih tua cenderung mempunyai harapan yang rendah. Hal ini yang menyebabkan pasien usia tua lebih cepat merasa puas.

Peneliti berasumsi bahwa komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh perawat untuk meningkatkan dan membina hubungan rasa saling percaya antara perawat dan pasien, dan apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang diharapkannya. Begitu juga sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya.

Berdasarkan hasil analisis hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa ada sebanyak 7 responden yang menyatakan komunikasi terapeutik akan tetapi tidak puas, sedangkan ada sebanyak 4 responden yang menyatakan tidak terapeutik tetapi puas. Peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien masih dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti kelengkapan fasilitas dan suasana lingkungan rumah sakit yang diduga dapat

berpengaruh pula terhadap hasil penelitian ini. Kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun rumah sakit perlu memberikan perhatian pada fasilitas rumah sakit dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen.

Ada enam faktor yang menyebabkan timbulnya ketidakpuasan terhadap suatu pelayanan, yaitu tidak sesuai harapan dan kenyataan, layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan, perilaku personal kurang memuaskan, biaya terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai, promosi/ iklan tidak sesuai kenyataan dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang dan suasana yang tidak menyenangkan (Nursalam, 2016).

KESIMPULAN

Diperoleh sebagian besar responden menyatakan komunikasi terapeutik sebanyak 28 orang (66,7%) dan komunikasi tidak terapeutik sebanyak 14 orang (33,3%). Diperoleh sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 25 orang (59,5%) dan tidak puas sebanyak 17 orang (40,5%). Diperoleh ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor (nilai $p=0,011$).

DAFTAR PUSTAKA

- Aslamiah, S., dkk. (2021). Pengaruh Pemijatan Payudara terhadap Peningkatan Produksi ASI Pada Ibu Nifas. *Jurnal Imiah Ilmu Kesehatan*, 1(1), 74.
- Almi. (2020). Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Vip Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Vip.
- Anjaswani, T. (2016). *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Ayun. (2018). *Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. Jombang: Insan Cendekia Medika, 1–103.
- Dahlan. (2019). *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan*. 12(2), 1–167.
- Dora. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 10(2), 101–105. <https://doi.org/10.35334/borticalth.v2i1.586>
- Hartley, S., Raphael, J., Lovell, K., & Berry, K. (2020). Effective nurse–patient relationships in mental health care: A systematic review of interventions to improve the therapeutic alliance. *International Journal of Nursing Studies*, 102. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2019.103490>
- 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>
- KBBI. (2020). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/berdikari/article/view/4554>

- Kemenkes RI. (2018). PROFIL KESEHATAN INDONESIA TAHUN 2017. In IT - Information Technology (Vol. 48, Issue 1). <https://doi.org/10.1524/itit.2006.48.1.6>
- Molina-mula, J., & Gallo-estrada, J. (2020). Impact of nurse-patient relationship on quality of care and patient autonomy in decision-making. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(3). <https://doi.org/10.3390/ijerph17030835>
- Notoatmodjo. (2018). metodologi penelitian kesehatan. Penerbit Yayasan Kita Menulis, 1–282.
- Nursalam. (2016). Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Salemba Medika.
- Nursalam. (2017). METODOLOGI PENELITIAN (p. 415). [http://eprints.ners.unair.ac.id/982/1/METODOLOGI PENELITIAN09162019.pdf](http://eprints.ners.unair.ac.id/982/1/METODOLOGI%20PENELITIAN09162019.pdf)
- Pohan. (2013). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. In Jakarta: EGC.
- Prasetyo Kusumo, M. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 72–81. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6130>
- Ramli. (2021). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Klien Dalam Mendapatkan Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 9–25.
- Rochani. (2019). HUBUNGAN PELAKSANAAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG PERAWATAN PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT MISI LEBAK. *Jurnal Kesehatan Saalmakers Perdana*, 2, 43–55.
- Sarfika. (2018). Komunitas Terapeutik Dalam Keperawatan. Buku Ajar keperawatan Dasar 2. Padang: Andalas University Press.
- 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. <https://doi.org/10.35451/jkf.v1i2.170>
- Siyoto, M. dan. (2016). Pendidikan Keperawatan Gerontik. Yogyakarta: Jurnal Keperawatan. Universitas Muhammadiyah Malang, 4(1), 724–732. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/en/mdl-20203177951%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/s41562-020-0887-9%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/s41562-020-0884-z%0Ahttps://doi.org/10.1080/13669877.2020.1758193%0Ahttp://sersc.org/journals/index.php/IJAST/article>