

## **PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN**

**Zainudin Efendi\*, Kresna Bagus Sugiarto**

Program D-3 Keperawatan, Akademi Keperawatan Bahrul Ulum Jombang, JL KH. Wahab Chasbullah,  
Jl. Merpati Tambakberas No.IV, Tambak Rejo, Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61451,  
Indonesia

\*zainudinefendi43@gmail.com.

### **ABSTRAK**

Komunikasi merupakan dasar dari proses keperawatan. Kurangnya komunikasi antara perawat dengan pasien merupakan salah satu alasan keluhan umum pasien di Rumah sakit/Puskesmas. Pasien sering tidak puas dengan kualitas dan jumlah informasi yang diterima dari tenaga kesehatan. Kepuasan pasien akan tergantung pada bagaimana komunikasi yang dilaksanakan oleh perawat memenuhi harapan-harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RPD RSUD Bakti Mulia Banyuwangi. Penelitian ini menggunakan desain survei analitik Cross Sectional dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Sampel yang diteliti sebanyak 30 responden pasien rawat inap. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dilakukan analisa statistik Spearman-Rank Correlation dengan  $\alpha = 0,05$ . Hasil penelitian menunjukkan 50% responden menyatakan komunikasi terapeutik perawat cukup baik dan 53,3% responden menyatakan puas terhadap komunikasi terapeutik perawat. Berdasarkan uji statistik Spearman-Rank dengan bantuan program SPSS diperoleh p hitung kecil  $0,027 < \text{nilai signifikan } 0,05$ . Dari hasil ini maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, ini berarti ada pengaruh komunikasi terapeutik terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RPD RSUD Bakti Mulia Banyuwangi. Komunikasi terapeutik perawat di Ruang Rawat Inap RPD RSUD Bakti Mulia Banyuwangi berjalan cukup efektif namun masih terdapat permasalahan yang membuat ketidakpuasan pasien, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti bahasa dan keterampilan komunikasi perawat yang belum maksimal dalam pelayanan.

Kata kunci: kepuasan pasien; komunikasi terapeutik; perawat

### ***THE INFLUENCE OF NURSES' THERAPEUTIC COMMUNICATION ON PATIENT SATISFACTION LEVELS***

#### ***ABSTRACT***

Communication is the foundation of the nursing process. Lack of communication between nurses and patients is one of the reasons for common patient complaints in hospitals/Puskesmas. Patients are often dissatisfied with the quality and amount of information received from health workers. Patient satisfaction will depend on how the communication carried out by the nurse meets the patient's expectations. This study aims to determine the effect of nurse therapeutic communication on the level of patient satisfaction in the RPD Inpatient Room at Bakti Mulia Banyuwangi Hospital. This study used a Cross Sectional analytic survey design using a saturated sampling technique. The samples studied were 30 inpatient respondents. Data were collected using a questionnaire and statistical analysis was performed Spearman-Rank Correlation with  $\alpha = 0.05$ . The results showed that 50% of respondents stated that the nurse's therapeutic communication was quite good and 53.3% of the respondents stated that they were satisfied with the nurse's therapeutic communication. Based on the Spearman-Rank statistical test with the help of the SPSS program, a small pcount of  $0.027 < \text{a significant value of } 0.05$  was obtained. From these results,  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, this means that there is an influence of therapeutic communication on the level of patient satisfaction in the RPD Inpatient Room at Bakti Mulia Banyuwangi Hospital. Therapeutic communication of nurses in the RPD Inpatient Room at Bakti Mulia Banyuwangi Hospital is running quite effectively but there are still problems that make patient dissatisfaction, this is caused by several factors such as language and communication skills of nurses who have not been maximized in service. Therefore it is important for nurses to improve their ability and communication skills by exploring various references related to

therapeutic communication in order to maintain the level of patient satisfaction with the quality of nursing services.

*Keywords: patient satisfaction, therapeutic communication, nurse*

## **PENDAHULUAN**

Pada era globalisasi, dinamika kehidupan dunia usaha di Indonesia semakin keras dan ketat termasuk di bidang pelayanan kesehatan dalam hal ini Rumah Sakit. Dengan makin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak makin meningkat pula. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik – baiknya. (Mahmud Machfoedz 2021). Komunikasi sangat penting dalam pelayanan keperawatan karena akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelayanan perawatan kesehatan. Kelemahan penerapan komunikasi dapat menciptakan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Bahkan dalam bentuk pelaksanaan pemberian asuhan keperawatan terhadap pasien rawat inap. Ditekankan komunikasi pada perawat sebab perawatlah yang paling sering berinteraksi dengan pasien maupun keluarga pasien (Sharif La Ode, 2021 ; 42). Kurangnya komunikasi antara perawat dengan pasien merupakan salah satu alasan keluhan umum pasien di Rumah sakit/Puskesmas. Pasien sering tidak puas dengan kualitas dan jumlah informasi yang diterima dari tenaga kesehatan. Tiga puluh sampai dengan empat puluh persen pasien tidak puas berkomunikasi dengan Dokter dan Perawat, aspek yang paling membuat ketidakpuasan adalah jumlah dan jenis informasi yang diterima. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan karena pasien kurang mendapat perhatian dari petugas kesehatan yang akan berpengaruh pada kurangnya standar pelayanan yang di berikan terutama oleh perawat. Fenomena yang tidak bisa dipungkiri di Instansi pelayanan kesehatan adalah komunikasi perawat dengan pasien hanya bersifat vokasional yang artinya komunikasinya tersebut terjadi ketika perawat akan melakukan tindakan setelah itu komunikasi tidak efektif lagi. Permasalahan ini juga muncul di RSUD Bakti Mulia Banyuwangi dimana seringkali terjadi komplain dari pasien yang di akibatkan kesalahan informasi yang diterima atau kesalahpahaman intepretasi terkait hal/komunikasi yang di berikan oleh perawat.

Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak terlepas dari komunikasi perawat dengan pasien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Jika pasien tersebut tidak puas, maka kinerja dari perawat dapat terhambat, dikarenakan pasien dapat melakukan tindakan-tindakan yang dapat menghambat kinerja petugas kesehatan, pasien tidak mau ke instalasi karena ketidakpuasan tersebut dan pasien merasa sia-sia telah mengeluarkan biaya demi kesembuhannya (Suryani, 2021). Hal ini juga dapat terjadi di RSUD Bakti Mulia Banyuwangi dimana kepuasan pasien di pengaruhi oleh kualitas pelayanan perawat terutama komunikasi yang baik. Apabila perawat tidak dapat memberikan pelayanan dalam hal komunikasi dengan baik maka pasien akan merasa tidak puas dan memberi citra buruk bagi rumah sakit yang nantinya akan menyebar di masyarakat sehingga tidak menutup kemungkinan pasien akan pergi ke instalasi kesehatan yang lain untuk mencari pelayanan yang lebih baik dari pada rumah sakit itu sendiri. Berdasarkan penelitian Rosenstein : 2020 dalam Rosenstein dan O'daniel :2021, di berbagai negara maju antara lain di Amerika Serikat menemukan bahwa terjadi persepsi negatif terhadap ketidakpuasan dan hasil perawatan di sebabkan oleh komunikasi yang tidak baik yang dilakukan oleh para dokter dan perawat serta staf devisi penunjang.

Penelitian *pardani* di rumah sakit Pemerintah kelas A di Surabaya tahun 2022, dengan menggunakan 100 orang pasien rawat inap menunjukkan bahwa 50% mengatakan puas terhadap pelaksanaan asuhan keperawatan, 25% cukup puas dan tidak puas 25%. Penelitian Wirawan tahun 200 tentang singkat kepuasan pasien rawat inap di Jawa Timur juga menunjukkan hanya 17% dari seluruh pasien rawat inap yang mengatakan puas terhadap asuhan keperawatan, sedangkan 83% mengatakan tidak puas. Penelitian tersebut juga memberikan informasi bahwa keluhan utama pasien terhadap pelayanan keperawatan adalah kurangnya komunikasi perawat (80%), kurang perhatian (66,7%) dan kurang ramah (33,3%). Khaidir Muhaj (2020). Dengan demikian, diharapkan perawat akan mampu menggunakan dirinya sendiri secara terapeutik (*Therapeutic use of Self*). Selanjutnya upaya perawat untuk meningkatkan kemampuan yang berhubungan dengan pengetahuan tentang dinamika komunikasi, penghayatan terhadap kelebihan dan kekurangan diri dan kepekaan terhadap kebutuhan orang lain sangat diperlukan dalam *therapeutic use of self* (Dwidiyanti, 2020).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan pada bulan Desember 2024 di Ruang Rawat Inap RPD RSUD Bakti Mulia Banyuwangi, dari hasil interview dengan 10 perawat jaga di dapatkan data 80% perawat pernah mengalami *komplain* dari pasien yang berkaitan dengan kesalahan informasi atau permasalahan dalam komunikasi antara perawat dengan pasien yang kurang baik. Hal tersebut tidak lepas dari beragamnya tanggapan dari pasien yang beranekaragam dalam mengkonfirmasi komunikasi dari perawat, selain itu permasalahan yang terjadi juga menyangkut budaya masyarakat yang beraneka ragam suku sedangkan tidak semua perawat yang bekerja menguasai bahasa dari semua suku tersebut. Dalam permasalahan ini jelas jika komunikasi merupakan hal yang sangat menunjang tingkat kepuasan pasien.

Dari permasalahan-permasalahan yang ada tentang komunikasi antara perawat dan pasien, tidak menutup kemungkinan di Ruang Rawat Inap RPD RSUD Bakti Mulia Banyuwangi akan terjadi ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan perawat terutama dalam hal komunikasi. Oleh karena itu, perlu adanya pembenahan atau perbaikan dalam komunikasi terapeutik, sehingga hubungan komunikasi antara perawat dan pasien dapat berjalan dengan baik yang akhirnya pasien merasa puas. Untuk menghindari rendahnya mutu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan (Perawat) dan beralihnya pasien atau pelanggan ke tempat lain. Maka sangat bijaksana dan tepat, jika suatu institusi pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu bentuknya adalah dengan meningkatkan kemampuan komunikasi yang baik dan tepat bagi perawat khususnya semua tingkah laku merupakan komunikasi (verbal maupun non verbal) dan semua komunikasi pada dasarnya dapat merupakan suatu alat untuk memfasilitasi hubungan terapeutik atau bahkan dapat berfungsi sebagai penghalang terhadap tumbuhnya hubungan yang terapeutik. Seorang perawat memerlukan pengetahuan tentang komunikasi sebelum dapat membantu pasien dalam berkomunikasi. ( Nurjannah, 2003)

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa hubungan antara perawat dan pasien yang bersifat terapeutik merupakan suatu pengalaman belajar dan proses perbaikan emosi bagi pasien. Dalam hal ini, perawat menggunakan dirinya secara terapeutik serta menerapkan teknik komunikasi yang bertujuan untuk mengarahkan perilaku pasien ke arah yang lebih positif secara optimal. Seluruh perilaku dan pesan yang disampaikan oleh perawat ditujukan untuk kepentingan terapeutik pasien. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk menganalisis lebih dalam mengenai fenomena ini. Oleh karena itu, dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini, penulis mengambil judul: Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RPD RSUD Bakti Mulia Banyuwangi.

## METODE

Data dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan instrumen berupa kuesioner yang telah divalidasi sebelumnya. Kuesioner tersebut diberikan kepada 30 responden pasien rawat inap yang dipilih melalui teknik total sampling. Pengumpulan data dilakukan dalam satu waktu tertentu (point time) dengan pendekatan langsung kepada pasien untuk mengukur persepsi mereka terhadap komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat serta tingkat kepuasan yang dirasakan. Setelah data terkumpul, dilakukan analisis statistik menggunakan uji Spearman-Rank Correlation dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05. Analisis ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi terbaru untuk memastikan akurasi dan reliabilitas hasil analisis.

## HASIL

Tabel 1.  
Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	f	%
Laki-Laki	16	53,3
Perempuan	14	46,7

Berdasarkan tabel 1 dapat di ketahui bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki sebanyak 16 orang atau 53,3 %, dan sebagian kecil responden adalah perempuan sebanyak 14 orang atau 46,7 %

Tabel 2.  
Jumlah responden berdasarkan umur

Umur	Frekuensi	Prosentase
<13	2	6,7
13-25	9	30
26-50	14	46,7
>50	5	16,7

Berdasarkan data pada tabel 2 dapat di ketahui bahwa responden sebagian besar adalah usia 26-50 tahun sebanyak 14 orang atau 46,7 %, dan sebagian kecil usia <13 tahun sebanyak 2 orang atau 6,7%

Tabel 3.  
Jumlah Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Status Perkawinan	f	%
Kawin	20	66,7
Tidak Kawin	10	33,3

Berdasarkan data pada tabel 3 dapat di ketahui bahwa sebagian besar responden sebanyak 20 orang atau 66,7% berstatus kawin, sedangkan sebagian kecil sebanyak 10 orang atau 33,7% berstatus belum kawin.

Tabel 4.  
Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	f	%
Tidak Sekolah	1	3,3
SD	8	26,7
SMP	10	33,3
SMA	9	30
D3/Sarjana	2	6,7%

Berdasarkan data pada tabel 4 dapat di ketahui bahwa sebagian besar responden sebanyak 10 orang atau 33,3% berpendidikan SMP, dan sebagian kecil sebanyak 2 orang atau 6,7% berpendidikan D3/Sarjana.

Tabel 5.  
Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	f	%
Tidak Bekerja	2	6,7
Pelajar	4	13,3
Petani/Buruh	3	10
Nelayan	13	43,3
Swasta	6	20
PNS/ABRI	2	6,7

Berdasarkan data pada tabel 5 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden sebanyak 13 orang atau 43,3% bekerja sebagai Nelayan, sedangkan sebagian kecil responden sebanyak 2 orang atau 6,7% bekerja sebagai PNS/ABRI.

Tabel 6.  
Jumlah Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	f	%
Rp. <500.000	2	6,7
Rp. 500.000-1000.000	5	16,7
Rp. 1000.000-2000.000	19	63,3
Rp. >2000.000	4	13,3

Berdasarkan data pada tabel 6 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden sebanyak 19 orang atau 63,3% berpenghasilan Rp.1000.000-2000.000 dan sebagian kecil responden sebanyak 2 orang atau 6,7% berpenghasilan <Rp.500.000.

Tabel 7.  
Komunikasi Terapeutik Perawat

Komunikasi Terapeutik	f	%
Baik	8	26,7
Cukup	15	50
Kurang	7	23,3

Berdasarkan data pada tabel 7 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden sebanyak 15 orang atau 50% menyatakan komunikasi terapeutik perawat cukup, dan sebagian kecil responden sebanyak 7 orang atau 23,3% menyatakan komunikasi terapeutik perawat kurang.

Tabel 8.  
Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat Kepuasan Pasien	f	%
Sangat Puas	8	26,7
Puas	16	53,3
Tidak Puas	5	16,7
Sangat Tidak Puas	1	3,3

Berdasarkan data pada tabel 8 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden sebanyak 16 orang atau 53% menyatakan tingkat kepuasan pasien Puas, dan sebagian kecil responden sebanyak 1 orang atau 3,3% menyatakan Sangat tidak puas.

Tabel 9.  
Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Komunikasi Terapeutik Perawat	Tingkat Kepuasan Pasien								Total	
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%		
Baik	2	25	6	75	0	0	0	0	8	100
Cukup	6	40	7	46,7	2	13,3	0	0	15	100
Kurang	0	0	3	42,8	3	42,8	1	14,3	7	100

Berdasarkan data pada tabel 9 dapat diketahui bahwa dari 8 responden yang menyatakan komunikasi terapeutik perawat baik, sebagian besar responden sebanyak 6 orang atau 75% menyatakan puas, dan sebagian kecil responden sebanyak 2 orang atau 25% menyatakan

sangat puas. Dan dari 15 responden yang menyatakan komunikasi terapeutik perawat cukup, sebagian besar responden sebanyak 7 orang atau 46,7% menyatakan puas dan sebagian kecil responden sebanyak 2 orang atau 13,3% menyatakan tidak puas. Sedangkan dari 7 responden yang menyatakan komunikasi terapeutik perawat kurang, sebanyak 3 orang atau 42,8% menyatakan tidak puas, dan sebagian kecil responden sebanyak 1 orang atau 14,3% menyatakan sangat tidak puas.

Tabel 10.

Pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien Pembahasan

	Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien
Correlation Coefficient	1.00	.403*
Sig.(2-tailed)	0	.027
N	30	30
Correlation Coefficient	.403*	1.000
Sig.(2-tailed)	.027	0
N	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel 11.

Perhitungan statistik spearman rank

Uji Statistik	Correlation coefficient	Sig.(2-tailed)
Spearman's rho	1,000	0,027

Untuk menghitung tingkat pengaruh digunakan kriteria yang dikemukakan oleh Guiford dan dikutip oleh Jalalludin Rakhmat sebagai berikut:

$R_s = <0,20$  Pengaruh rendah sekali, lemah sekali

$R_s = 0,20-0,40$  Pengaruh rendah sekali tetapi pasti

$R_s = 0,40-0,70$  Pengaruh cukup berarti

$R_s = 0,70-0,90$  Pengaruh yang tinggi, kuat

$R_s = >0,90$  Pengaruh sangat tinggi

(Rakhmat, 2018:29)

Dari hasil perhitungan statistik spearman rank pada tabel 11 diketahui bahwa besarnya koefisien korelasi antara pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien adalah 1,000 artinya pengaruh sangat tinggi. Besaran angka korelasi menunjukkan bahwa korelasi antara pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RPD RSUD Bakti Mulia Banyuwangi di peroleh p hitung kecil  $0,027 < \text{nilai signifikan } 0,05$ . Dari hasil ini maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, ini berarti ada pengaruh komunikasi terapeutik terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RPD RSUD Bakti Mulia Banyuwangi.

## PEMBAHASAN

### Komunikasi Terapeutik Perawat

Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat pada tabel 7 didapatkan data dari 30 responden yang dijadikan sampel penelitian, terdapat 8 orang atau 26,7% responden menyatakan komunikasi terapeutik perawat baik dan 15 orang atau 50% responden menyatakan komunikasi terapeutik perawat cukup, sedangkan 7 orang atau 23,3% responden menyatakan komunikasi terapeutik perawat kurang. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik di RPD RSUD Bakti Mulia Banyuwangi berjalan dengan cukup baik, namun terdapat beberapa responden yang menyatakan komunikasi terapeutik perawat kurang, hal tersebut tidak lepas dari berbagai macam faktor yang mempengaruhi seperti kemampuan komunikasi, persepsi, pengetahuan, peranan dan hubungan, sikap, sosial budaya, waktu, lingkungan baik secara internal maupun eksternal dan lain - lain yang membuat komunikasi antara perawat dan

pasien terhambat, sehingga cenderung mengakibatkan penilaian negatif dari pasien terhadap kualitas pelayanan perawat terutama dalam hal komunikasi terapeutik. Secara teroris menurut Stuart G.W dalam Ibadurokhman (2018), menyatakan bahwa komunikasi terapeutik merupakan hubungan interpersonal antara perawat dan klien, dalam hubungan ini perawat dan klien memperoleh pengalaman belajar bersama dalam rangka memperbaiki pengalaman emosional klien. Untuk mencapai hal tersebut di perlukan kemampuan yang baik dari perawat dalam hal berkomunikasi dengan pasien, dengan demikian hal-hal yang dapat menghambat kelancaran hubungan interpersonal antara prawat-klien dapat di cegah. Selain itu penerapan tahapan komunikasi terapeutik dengan baik juga akan sangat berpengaruh terhadap penilaian pasien. Dari hasil tabulasi teknik komunikasi terapeutik perawat di dapatkan hasil sebagian besar teknik komunikasi terapeutik telah dilaksanakan. Sedangkan teknik komunikasi terapeutik yang belum sepenuhnya dilaksanakan adalah poin no.10 pada kuesioner komunikasi terapeutik yaitu memberikan penghargaan dan penghormatan kepada pasien dengan prosentase 63,3% atau 19 responden. Seringkali perawat melupakan untuk memberi salam dan menyebut nama pasien saat berkomunikasi, hal ini yang menyebabkan kurangnya kepuasan pasien terhadap komunikasi dari perawat dalam hal teknik komunikasi terapeutik.

### **Tingkat Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat pada tabel 8 didapatkan data 16 orang atau 53,3% responden menyatakan puas terhadap komunikasi terapeutik perawat, 8 orang atau 26,7% menyatakan sangat puas, sedangkan 5 orang atau 16,7% menyatakan tidak puas terhadap komunikasi terapeutik perawat dan ada 1 orang atau 3,3% responden yang menyatakan sangat tidak puas terhadap komunikasi terapeutik perawat. Telah di kemukakan oleh (S.Pohan, 2018) yang menyatakan kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Permasalahan ini juga terjadi di RSUD Bakti Mulia Banyuwangi, dimana terdapat pasien yang masih belum merasa puas terhadap kinerja perawat dalam hal komunikasi. Berdasarkan data yang di peroleh pada tabel 5.8 menunjukkan adanya permasalahan yang muncul dalam hubungan interpersonal antara perawat dan pasien dalam komunikasi.

Jika di dibandingkan dengan Penelitian pardani di rumah sakit Pemerintah kelas A di Surabaya tahun 2007, dengan menggunakan 100 orang pasien rawat inap menunjukkan bahwa 50% mengatakan puas terhadap komunikasi perawat, 25% cukup puas dan tidak puas 25%. Hal tersebut tidak jauh berbeda dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan jumlah pasien puas sebanyak 50% dari total responden, namun masih terdapat ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat. Menurut (Musliha, 2020) ada berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien di antaranya faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologi. Dari keempat faktor tersebut yang paling mempengaruhi adalah faktor budaya. Hal ini dikarenakan beragamnya budaya masyarakat muncar terutama penggunaan bahasa sehari-hari dimana mayoritas penduduk di wilayah sekitar RSUD Bakti Mulia Banyuwangi menggunakan bahasa madura, sedangkan sebagian besar perawat tidak dapat berkomunikasi menggunakan bahasa madura dengan baik, sehingga dapat menimbulkan perbedaan persepsi yang berakibat terganggunya stabilitas komunikasi antara perawat dengan klien/pasien.

### **Hubungan antara variabel yang diteliti**

Berdasarkan tabel 10 didapatkan hasil perhitungan statistik spearman rank dengan tingkat signifikan sebesar ( $p = 0,05$ ) maka diperoleh  $p$  hitung kecil  $0,027 < \text{nilai signifikan } 0,05$ . Dari hasil ini maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, ini berarti ada pengaruh komunikasi terapeutik terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RPD RSUD Bakti Mulia Banyuwangi.

Dengan demikian dari hasil penelitian yang dilakukan dan dari tinjauan teoritis terdapat kesesuaian. Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antara perawat dengan pasien. Persoalan yang mendasar dari komunikasi ini adalah saling membutuhkan antara perawat dengan pasien, sehingga dapat di kategorikan ke dalam komunikasi pribadi antara perawat dan pasien, perawat membantu dan pasien menerima bantuan. Sehingga dalam praktik keperawatan di perlukan pemahaman yang luas oleh perawat untuk menciptakan kondisi yang kondusif antara perawat dengan pasien sehingga dapat menunjang kepuasan pasien yang nantinya akan menyebabkan kepuasan pasien pada tingkat yang maksimal dan akan membuat pasien menjadi individu yang merasa sangat di hargai dengan kualitas pelayanan perawat yang optimal.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RPD RSUD Bakti Mulia Banyuwangi dengan jumlah sampel 30 responden, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan melalui uji statistik Spearman Rank dengan nilai  $p = 0,027 (< 0,05)$ , sehingga  $H_a$  diterima. Dengan demikian, semakin efektif komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat, maka tingkat kepuasan pasien cenderung meningkat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi VI. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Arwani. (2017). *Manajemen Bangsal Keperawatan*. Jakarta : EGC.
- Hartono, Bambang. (2020). *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Hidayat, A. Aziz Alimul. (2019). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*, Edisi 2. Jakarta : Salemba Medika.
- H. A. Aziz Alimul. (2019). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*, Edisi 2. Jakarta : Salemba Medika.
- Machfoeds, Mahmud. (2021). *Komunikasi Keperawatan (Komunikasi Terapeutik)*. Yogyakarta : Ganbika.
- Mahmud (2021), "Efektivitas Pelayanan Kesehatan". *Pelayanan dasar puskesmas* (online). (<http://scribt.com>). di akses pada tanggal 14 april 2013 pukul 22.00 wib.
- Muhaj, Khaidir (2010). "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanann Keperawatan" *Penelitian Kepuasan Pasien* (online). (<http://khaidirmuhaj.blogspot.com>). di akses 14 April 2013 pukul 22.00 wib.
- Musliha., & Fatmawti S. (2018). *Komunikasi Keperawatan, Cetakan Pertama*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Ilmu Kesehatan Masyarakat Prinsip-prinsip Dasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

- S. (2019). Ilmu Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- T. S. (2021). Metodologi Penelitian Kesehatan, Edisi Revisi Cet. 1. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- U. Nursalam, (2017). Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Edisi 2. Jakarta : Salemba Medika.
- V. , (2017). Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Edisi 2. Jakarta : Salemba Medika.
- Ode, La Sarif. (2017). Konsep Dasar Keperawatan. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Pohan, S. Imballo. (2017). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Riwidko, Handoko. (2020). Statistik Penelitian Kesehatan. Yogyakarta : Pustaka Rihana.
- Setiadi. (2018). Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan Edisi 1 Cey. 1. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Suryani. (2017). Komunikasi Terapeutik Teori & Praktek. Jakarta : EGC.
- Tyastuti, S., Kusmiyati Y., & Handayani, S. (2018) Komunikasi dan Konseling dalam Pelayanan Kebidanan, Cetakan ke tiga. Yogyakarta : Fitramaya.
- Wawan, A. dan Dewi, M. (2020). Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap, Dan Perilaku Manusia. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Setiawan, Ari & Saryono. (2010). *Metodelogi Penelitian Kebidanan*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Setiawati, Santun & Darmawan, Agus Citra. (2008). *Penuntun Praktek Asuhan Keperawatan Keluarga*. Jakarta: Trans Info Media.
- Sugiyono. (2010). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sutono. (2012). "*Hubungan Peran Keluarga dalam Perawatan Kesehatan dengan Status Gizi Lansia di Wilayah Kerja Puskesmas Torjun Sampang Madura*". Skripsi Sarjana Keperawatan. Universitas Bakti Indonesia Banyuwangi.
- Suprajitno, S.,Kep. (2004). *Asuhan Keperawatan Keluarga Aplikasi Dalam Praktek*. Jakarta: EGC.
- Supariase, I Dewa Nyoman., dkk. (2012). *Penilaian Status Gizi*. Jakarta: EGC.
- Yuniastuti, Ari. (2008). Gizi dan Kesehatan. Yogyakarta. Graham Ilmu

