

## HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT PADA FASE KERJA DENGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT OTAK BUKITTINGGI

<sup>1</sup>Sri Hayulita, <sup>2</sup>Marlina Andriani, <sup>3</sup>Elshama Rahmi Sapitri

<sup>1,2,3</sup>Prodi S1 Keperawatan FIK UM. Natsir Yarsi Bukittinggi

<sup>1</sup>email: [srihayulita@gmail.com](mailto:srihayulita@gmail.com)

<sup>2</sup>email: [marlina.andriani@gmail.com](mailto:marlina.andriani@gmail.com)

<sup>3</sup>email: [3elshama@gmail.com](mailto:3elshama@gmail.com)

### Abstract

One the factors that influence patient satisfaction is the communication that exists between health workers and patients, if the nurse does not provide good therapeutic communication, it will cause the patient and family to feel dissatisfied. Communication plays an important role in running the health service process. The purpose of the study was to determine the relationship between nurse therapeutic communication in the work phase and patient satisfaction with nursing services in the inpatient room at the DR. Drs.M. Hatta Bukittinggi Brain Hospital. The research design is a cross-sectional study. The study population was all patients in the inpatient room at the Bukittinggi Brain Hospital. The sampling technique is quota sampling with a total of 67 people. The research instrument is a therapeutic communication questionnaire sheet and a patient satisfaction questionnaire sheet. The results showed that the patient stated that the nurse's therapeutic communication in the working phase was good (85.1%) and the patient stated that he was satisfied with the nursing services in the inpatient room, namely 82.1%. The results of the Spearman rank statistic test showed that there was a relationship between the therapeutic communication of nurses in the work phase and patient satisfaction with nursing services in the inpatient ward of the DR. Drs.M. Hatta Bukittinggi Brain Hospital with a  $p$  value of  $0.000 < p \text{ value } 0.05$ . The conclusion of this study is that there is a relationship between the therapeutic communication of nurses in the work phase and patient satisfaction with nursing services in the inpatient room at the DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi Brain Hospital. The advice of researches at the hospital is to always improve the quality-of-service, especially therapeutic communication in a better direction so that patients will feel satisfied with the services provided.

**Keywords :** *patient satisfaction, therapeutic communication in the work phase, nursing services*

### Abstrak

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu adanya komunikasi yang terjalin antara petugas kesehatan dengan pasien, jika perawat tidak memberikan komunikasi terapeutik dengan baik akan menyebabkan pasien dan keluarga merasa tidak puas. Komunikasi berperan penting dalam menjalankan proses pelayanan Kesehatan. Tujuan penelitian yaitu mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi. Desain penelitian adalah studi *cross sectional*. Populasi penelitian semua pasien di ruang rawat inap RS Otak Bukittinggi. Teknik pengambilan sampel yaitu *quota sampling* sejumlah 67 orang. Instrumen penelitian ini yaitu lembar kuesioner komunikasi terapeutik dan lembar kuesioner kepuasan pasien. Hasil penelitian didapatkan pasien menyatakan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja baik (85,1%) dan pasien menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan di ruang rawat inap yaitu 82,1%. Hasil uji statistik *rank spearman* didapatkan hubungan antara komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi dengan nilai  $p \text{ value } 0,000 < p \text{ value } 0,05$ . Kesimpulan pada penelitian ini adanya hubungan antara komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi. Saran peneliti pada rumah sakit yaitu selalu meningkatkan kualitas mutu pelayanan, khususnya komunikasi terapeutik ke arah yang lebih baik sehingga pasien akan merasa puas dengan jasa yang diberikan.

**Kata kunci :** *komunikasi terapeutik pada fase kerja, kepuasan pasien, pelayanan keperawatan*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan terus berkembang dan muncul dengan berbagai klasifikasi yang berbeda seperti Puskesmas, Rumah Sakit, dan pelayanan lainnya. Hal ini tentu bertujuan untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan kesehatan yang berkualitas (Erdha, 2017). Salah satu pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit merupakan sebuah pelayanan yang menghasilkan produk jasa berupa pelayanan kesehatan yang komprehensif. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas layanan kesehatan yang senantiasa diminta untuk beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat dan meningkatkan pelayanan guna memberikan kepuasan bagi pasien (Hilda, 2022).

Kepuasan pasien adalah perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diperoleh (Said, 2013). Kepuasan pasien akan tercapai apabila pasien menerima produk jasa yang sesuai atau melebihi harapan pasien. Kepuasan pasien sangat penting bagi rumah sakit. Kepuasan pasien adalah modal utama untuk mendapatkan lebih banyak pasien dan mendapatkan pasien setia atau loyal. Pasien yang setia atau loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama apabila mereka membutuhkan lagi bahkan akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas kesehatan yang sama (Nursalam, 2016).

Berdasarkan peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, kepuasan pasien berada di atas 95% (Departemen Kesehatan, 2016). Apabila ditemukan adanya pelayanan kesehatan yang tingkat kepuasan pasiennya berada di bawah 95%, maka pelayanan kesehatan tersebut dianggap tidak memberikan dan tidak memenuhi standar minimal atau dapat dikatakan tidak berkualitas serta rendahnya tingkat kepuasan pasien. Menurut penelitian Rusnoto (2017) mengenai kepuasan

masyarakat terhadap layanan di Rumah Sakit pada tahun 2017 menunjukkan hasil yang masih di bawah target 90%, yaitu hanya sebesar 82,7%.

Menurut Martini (2016) kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, image, desain visual, suasana dan komunikasi. Menurut Ernawati (2020) derajat kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh kedudukan social, tingkat ekonomi, pendidikan, umur dan jenis kelamin. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu adanya komunikasi yang terjalin antara petugas kesehatan dengan pasien (Jannah, 2018).

Komunikasi berperan penting dalam menjalankan proses pelayanan kesehatan. Tanpa adanya komunikasi yang baik dalam menjalankan proses pelayanan kemungkinan besar pelayanan tersebut tidak akan berjalan dengan maksimal sesuai yang telah direncanakan oleh kelompok bersangkutan (Hilda, 2022). Secara teknis, seseorang memiliki tuntutan untuk menyampaikan pesan secara jelas dan dapat dipahami oleh penerima. Maka dari itu, berbicara menjadi sebuah karakter yang melekat pada setiap individu yang sesuai dengan pengalamannya. Semakin sering seseorang melakukan komunikasi dan semakin beragam orang yang berinteraksi dengannya, maka semakin kaya pengalaman yang dimiliki tidak terkecuali komunikasi yang terjadi di bidang asuhan keperawatan (Nurul, 2022).

Pada profesi keperawatan, komunikasi memiliki makna sebagai metode utama dalam menerapkan proses keperawatan (Transyah, 2018). Selain itu komunikasi juga menjadi fondasi dasar dalam melakukan interaksi antara perawat dengan pasien. Dalam hal ini perawat dapat membantu pasien serta keluarga dalam memberikan pemahaman kebutuhan kesehatan, mengatasi masalah yang dihadapi, serta dapat memberikan dukungan dalam pengambilan keputusan. Komunikasi yang dilakukan secara

efektif dengan pasien, keluarga, teman sejawat, dan profesional kesehatan lain yang terlibat dengan perawatan pasien merupakan pondasi penting dari perawatankesehatan yang efektif (Arnold, 2016).

Komunikasi yang diterapkan dalam bidang keperawatan yaitu komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang direncanakan secara sadar, yang tujuannya berorientasi pada penyembuhan pasien (Muslihah, 2010). Komunikasi terapeutik merupakan kemampuan atau keterampilan yang dimiliki perawat dalam membantu pasien beradaptasi mengatasi gangguan psikologis, stress, serta belajar untuk menjalin hubungan dengan orang lain. Komunikasi terapeutik memiliki tujuan untuk mengubah perilaku pasien menuju arah yang lebih baik agar mendapatkan tingkat kesehatan yang optimal (Budi, 2013).

Manfaat komunikasi terapeutik adalah mendorong dan menganjurkan kerja sama antara tenaga kesehatan dan pasien melalui hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien (Jebanus, 2017). Tahapan komunikasi terapeutik yaitu fase pre interaksi perawat mengumpulkan data klien dan membuat rencana pertemuan, fase interaksi perawat memberi salam dan tersenyum, memperkenalkan diri, menanyakan nama klien, menjelaskan kegiatan yang akan dilakukan, menjelaskan tujuan dan waktu yang dibutuhkan, fase kerja memberi kesempatan klien untuk bertanya sebelumnya, memulai kegiatan dengan baik dan fase terminasi menyimpulkan kegiatan, merencanakan rencana tindak lanjut, melakukan kontrak dan mengakhiri hubungan kegiatan dengan baik (Tri, 2016).

Inti dari hubungan perawat dengan pasien dalam keseluruhan tahap komunikasi terapeutik adalah fase kerja. Fase kerja merupakan tahap komunikasi perawat bersama dengan pasien mengatasi masalah yang dihadapi oleh pasien. Perawat dituntut untuk mampu membantu dan mendukung pasien

dalam menyampaikan perasaan dan pikirannya dan kemudian menganalisa pesan komunikasi yang telah disampaikan pasien melalui komunikasi verbal maupun nonverbal. Tahap ini berkaitan dengan pelaksanaan rencana asuhan keperawatan yang telah ditetapkan (Fatmawati, 2015).

Dalam tahap kerja adalah tahap dimana perawat-pasien memiliki waktu tatap muka lebih lama dan perawat pula mendengarkan secara aktif dan dengan penuh perhatian sehingga mampu membantu pasien untuk mendefinisikan masalah kesehatannya. Sebenarnya pasien dan keluarganya ingin tahu informasi dari tindakan yang akan dilakukan oleh perawat tetapi jarang perawat menjelaskan perkembangan keadaan pasien kepada keluarga. Sementara, komunikasi tersebut seharusnya digunakan sebagai sarana penyampaian informasi yang maksimal kepada pasien dan keluarga dalam memberikan asuhan keperawatan (Ra'uf, 2021).

Pelayanan rawat inap adalah proses perawatan pasien oleh tenaga kesehatan profesional akibat penyakit tertentu, dimana pasien diinapkan di suatu ruangan di rumah sakit. Ruang rawat inap adalah ruang tempat pasien dirawat (Galih, 2017). Di ruang perawatan pasien mendapatkan beberapa pelayanan yaitu pelayanan medis, pelayanan non medis, lingkungan langsung penderita, penyediaan sarana medis dan sarana non medis, obat-obatan serta pelayanan makanan. Salah satu pelayanan tenaga non medis merupakan tugas dari bagian keperawatan (Rizka, 2015).

Perawat memiliki tugas di rumah sakit untuk merawat dan mendukung pasien dalam menjaga kesehatan dan mengatasi penyakit (Rizal, 2022). Perawat sebagai tenaga kesehatan adalah yang paling sering berinteraksi dengan pasien setiap asuhan keperawatan yang diberikan.

Perawat penting menggunakan komunikasi terapeutik berguna dalam pelaksanaan keperawatan, sehingga dapat mengetahui apa

yang sedang dirasakan dan yang dibutuhkan oleh pasien. Dengan komunikasi terapeutik yang ditunjukkan dengan sikap yang hangat, tulus, dan penuh perhatian dapat menimbulkan saling percaya, saling menghargai dan saling menghormati sehingga pasien dapat menerima tingkat mutu pelayanan kesehatan dengan penuh pengertian dan kekecewaan pasien tidak timbul atau dapat dihindarkan (Ayun, 2018).

Komunikasi yang buruk adalah salah satu yang mendorong banyaknya keluhan tentang asuhan profesional. Perawat harus belajar untuk berkomunikasi secara lebih efektif dengan cara meningkatkan sikap yang baik, senyum yang ramah, empati yang tinggi dan penuh perhatian. Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi atau proses yang menimbulkan dan meneruskan makna atau arti (Taylor, 2013). Namun sebaliknya pasien jarang untuk mencoba mempertimbangkan apakah pelayanan yang diberikan itu merupakan upaya yang efektif dan efisien dilihat dari segi waktu, tenaga dan sumber daya yang digunakan (Wensley, 2012).

Penelitian tentang komunikasi terapeutik pada fase kerja dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado pernah dilakukan oleh Kandari tahun 2017 didapatkan hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Pancaran Kasih. Hasil analisis diperoleh nilai  $OR = 132,000$  artinya komunikasi terapeutik baik mempunyai peluang 132 kali untuk kepuasan pasien yang puas dibanding komunikasi terapeutik yang kurang baik.

Menurut hasil penelitian Hilda (2020) menunjukkan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat ruang rawat inap di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin sebagian besar adalah kurang baik sebanyak 24 orang (46,1%). Menurut peneliti kurangnya komunikasi terapeutik perawat dikarenakan banyaknya pasien per hari mencapai 60 (29,8) tidak

sebanding dengan jumlah perawat yang dinas per shift sejumlah 14 (35,9), sehingga kinerja perawat tidak maksimal.

Selain itu penelitian lainnya juga menemukan bagaimana pengaruh komunikasi terapeutik di tiap tahapan fasenya terhadap kepuasan pasien di rawat inap RSUD Jogja. Ditemukan bahwa sebagian besar pasien menilai kepuasan paling baik berada di fase kerja (53,57%), diikuti dengan fase terminasi (48,57%), dan terendah adalah orientasi (38,14%). Menurut penelitian Huda (2010), tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RS Bunda Margonda Depok, bahwa tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh komunikasi terapeutik perawat, dan 31 pasien sebagai responden didapatkan 19 pasien (61,3) menyatakan puas dan 12 pasien (38,7) menyatakan kurang puas.

Menurut Rini (2018) tentang hubungan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien yaitu kepuasan pasien merupakan salah satu tingkat penerimaan dan respon terhadap pemberian pelayanan kesehatan yang didapatkannya yaitu berupa komunikasi, jika perawat tidak memberikan komunikasi terapeutik dengan baik akan menyebabkan pasien dan keluarga merasa tidak puas. Hal ini akan berdampak pada citra rumah sakit sehingga pasien dan keluarga tidak mau lagi untuk datang ke instalasi pelayanan tersebut karena adanya ketidakpuasan.

Hal ini didukung oleh penelitian (Mongi, 2020) diketahui bahwa berdasarkan hasil uji chi square didapatkan nilai signifikan ( $p = 0,002$ ) yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  dengan demikian ada hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Hal ini juga serupa dengan penelitian (Ramadani et al., 2019) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien dengan  $p$  value 0,001 ( $p$  value  $< 0,05$ ).

Penelitian lainnya oleh (Agustiany et al., 2018) mengungkapkan bahwa ada hubungan

komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien yang sangat kuat dengan nilai  $p=0,000$ . Penelitian (Agil et al., 2022) juga menemukan hasil yang sama dimana hasil uji *chi-square* menunjukkan nilai  $p= 0.016$ , yang artinya terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Terdapat hubungan signifikan antara kemampuan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan klien di Ruang Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok.

Berdasarkan data registrasi Ruang Rawat Inap rumah sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi rata – rata enam bulan terakhir jumlah pasien yang dirawat di ruang rawat inap pada tahun 2019 sebanyak 242 orang, sedangkan pada tahun 2020 sebanyak 241 orang dan meningkat kembali pada tahun 2021 sebanyak 390 responden. 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.

Berdasarkan fenomena yang ada di ruangan rawat didapatkan 9-10 pasien mengatakan perawat kurang melakukan komunikasi pada saat melakukan tindakan atau pelayanan terhadap pasien. Perawat saat melakukan pemberian infus atau injeksi hanya senyum tanpa berkomunikasi dengan pasien atau keluarga, sehingga pasien kadang merasa tidak puas dengan pelayanan tersebut. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 26 – 27 Mei 2022 di rumah sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi, hasil wawancara calon peneliti terhadap 15 orang pasien, ada 9 orang mengatakan kurang puas dan 6 diantaranya mengatakan sudah cukup puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat namun mereka mengatakan ada beberapa perawat yang ketika melakukan tindakan tidak

menjelaskan tindakan yang akan dilakukan dan hanya menjawab apabila ditanya dan mereka juga mengatakan ada 3 orang perawat yang kurang ramah dan sering cemberut.

Berdasarkan data dan latar belakang di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “hubungan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di rawat inap rumah sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi”

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif analitik observasional dengan jenis desain studi *cross sectional* dimana pengumpulan data dilakukan sekaligus pada waktu yang bersamaan. Kegiatan yang dilakukan yaitu meliputi pengumpulan data terhadap variabel independen dan variabel dependen. Variabel yang akan diteliti yaitu komunikasi terapeutik serta pelayanan keperawatan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. ANALISA UNIVARIAT

#### 1. Karakteristik Responden

Tabel 1.1  
Distribusi frekuensi karakteristik responden

| Karakteristik Responden | f  | %    |
|-------------------------|----|------|
| <b>Jenis Kelamin</b>    |    |      |
| Laki-laki               | 25 | 37.3 |
| Perempuan               | 42 | 62.7 |
| <b>Usia</b>             |    |      |
| < 20 tahun              | 6  | 9.0  |
| 20-30 tahun             | 24 | 35.8 |
| 31-40 tahun             | 20 | 29.9 |
| 41-50 tahun             | 17 | 25.4 |
| <b>Pendidikan</b>       |    |      |
| SMP                     | 9  | 13.4 |
| SMA                     | 48 | 71.6 |

|                  |           |            |
|------------------|-----------|------------|
| PT               | 10        | 14.9       |
| <b>Pekerjaan</b> |           |            |
| Swasta           | 12        | 17.9       |
| PNS              | 7         | 10.4       |
| Wiraswasta       | 15        | 22.4       |
| IRT              | 17        | 25.4       |
| Petani           | 16        | 23.9       |
| <b>Total (n)</b> | <b>67</b> | <b>100</b> |

Berdasarkan Tabel 1.1 Dapat diketahui distribusi karakteristik responden di tinjau dari jenis kelamin paling banyak adalah perempuan (62,7%), umur paling banyak 20-30 tahun (35,8%) dengan tingkat pendidikan terbanyak adalah SMA (71,6%), terbanyak responden pekerjaannya IRT (25,4 %).

## 2. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan

**Tabel 1.2**  
**Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan**

| <b>Kepuasan Pasien</b> | <b>f</b>  | <b>%</b>   |
|------------------------|-----------|------------|
| Puas                   | 55        | 82.1       |
| Tidak Puas             | 12        | 17.9       |
| <b>Total (n)</b>       | <b>67</b> | <b>100</b> |

Berdasarkan tabel 1.2, distribusi frekuensi kepuasan yaitu sebagian besar 82,1% pasien menyatakan puas dan sisanya menyatakan tidak puas.

## 3. Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Fase Kerja Dalam Pelayanan Keperawatan

**Tabel 1.3**  
**Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Fase Kerja Dalam Pelayanan Keperawatan**

| <b>Komunikasi terapeutik pada Fase kerja</b> | <b>f</b>  | <b>%</b>   |
|----------------------------------------------|-----------|------------|
| Baik                                         | 57        | 83.6       |
| Kurang                                       | 10        | 16.4       |
| <b>Total (n)</b>                             | <b>67</b> | <b>100</b> |

Berdasarkan Tabel 1.3 Dapat diketahui distribusi frekuensi komunikasi terapeutik pada fase kerja yaitu sebagian besar 83,6% pasien menyatakan baik.

## A. ANALISA BIVARIAT

**Tabel 1.4**  
**Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Fase Kerja Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan**

| Komunikasi Terapeutik pada Fase Kerja | Kepuasan pasien |      |            |      | Total | p-value |
|---------------------------------------|-----------------|------|------------|------|-------|---------|
|                                       | Puas            |      | Tidak Puas |      |       |         |
|                                       | N               | %    | N          | %    |       |         |
| Baik                                  | 52              | 91   | 5          | 9    | 57    | .000    |
| Kurang                                | 3               | 36.3 | 7          | 63.7 | 10    |         |

Berdasarkan dari tabel 1.4 dapat diketahui bahwa dari 57 pasien 52 (91%) diantaranya menyatakan puas dengan komunikasi terapeutik perawat yang baik pada fase kerja. Sementara itu dari 10 pasien 7 diantaranya (63,7%) menyatakan tidak puas dengan komunikasi terapeutik perawat yang kurang pada fase kerja.

Hasil uji statistic Rank Spearman Test di peroleh hasil  $p\text{ value} = 0,000$  sehingga  $P \leq 0,05$  dengan demikian menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Fase Kerja Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Otak Dr. Drs. M.Hatta Bukittinggi.

## PEMBAHASAN

### 1. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan sebagian besar 82,1% pasien menyatakan puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Siti (2016) kepuasan pasien terhadap komunikasi perawat di Ruang Pringgodani RSUD Rajawali Citra Bantul

Yogyakarta kategori puas sejumlah 39 orang (68,4%), sedangkan 7 orang (12,3%) mengungkapkan cukup puas pada komunikasi terapeutik perawat.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian D. Arwindi (2018) Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di rawat inap RSUD Wates 2018 dari 71 (100%) responden, sebanyak 56 (78,9%) responden mengatakan puas. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian pratiwi (2014) yang menunjukkan bawasannya 67% responden menyatakan kategori puas di Ruang Melati RSD Mardi Waluyo Kota Blitar.

Pasien yang puas adalah suatu hal yang sangat penting sebab bilamana pasien puas mereka akan terus memilih penggunaan pada jasa layanannya. Guna mewujudkan serta mengelola sebuah sistem guna mendapatkan pasien yang semakin banyak serta kapasitas guna mempertahankan pasien, perlu adanya perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dengan berbagai upaya pelayanan Rumah Sakit guna bisa memperoleh pelanggan (Junaidi, 2002 dalam Fahrozy, 2017).

Menurut analisa peneliti, pada penelitian ini pasien menyatakan puas karena perawat selalu mendengarkan keluhan yang dirasakan, perawat juga selalu menjawab pertanyaan tentang tindakan keperawatan yang diberikan, perawat selalu segera menangani pasien saat di rumah sakit, tindakan perawat yang selalu memberikan empati yang baik kepada pasien sehingga pasien merasa nyaman dan percaya kepada perawat. Pada pernyataan pasien yang kurang puas akan perawat dikarenakan masih ada perawat yang kurang tepat waktu pada saat dibutuhkan di ruangan, masih ada perawat yang jarang senyum terhadap pasien yang datang ke rumah sakit sehingga terkesan kurang ramah saat bertemu pasien. Hal ini akan membuat pasien menjadi kurang nyaman dan kurang puas akan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

## **2. Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Fase Kerja Dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi**

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan komunikasi terapeutik pada fase kerja yaitu sebagian besar 85,1% pasien menyatakan baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2019) bahwa sebagian besar pasien yaitu 58,2% telah melakukan komunikasi terapeutik dengan baik.

Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian Ra'uf (2021) menunjukkan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja ruang rawat inap di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin sebagian besar adalah kurang baik sebanyak 24 orang (46,1%).

Dalam tahap kerja adalah tahap dimana perawat – pasien memiliki waktu tatap muka lebih lama dan perawat pula mendengarkan secara aktif dan dengan penuh perhatian sehingga mampu membantu pasien untuk mendefinisikan masalah kesehatannya (Wahyu, 2006).

Pada tahap kerja dalam komunikasi terapeutik, kegiatan yang dilakukan adalah memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya, menanyakan keluhan utama, memulai kegiatan dengan cara yang baik, melakukan kegiatan sesuai intervensi sebelumnya. Tenaga kesehatan membantu memenuhi kebutuhan dan mengembangkan pola-pola adaptif pasien. Interaksi yang memuaskan akan menciptakan suasana yang meningkatkan integritas pasien dengan meminimalkan ketakutan, ketidakpercayaan, kecemasan, dan tekanan pada pasien, serta bisa membuat pasien terbuka kepada petugas kesehatan (Rika, 2018).

Hal ini sesuai yang dikemukakan oleh Nurjanah (2014) yang mengatakan bahwa menjalin hubungan yang baik mutlak diperlukan dalam upaya memperlancar pelaksanaan tugas perawatan klien. Hubungan antara perawat dan klien yang terapeutik bisa terwujud dengan adanya interaksi yang terapeutik antara keduanya. Interaksi tersebut harus dilakukan sesuai dengan tahapan baku interaksi terapeutik perawat klien, karena setiap tahapan itu mempunyai tugas yang harus dilaksanakan oleh perawat agar hubungan yang dibangun bisa optimal. Keempat tahap itu adalah tahap pra interaksi, tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi.

Menurut analisa peneliti, dari penelitian ini pasien menyatakan baik akan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja karena perawat selalu menanyakan tentang obat yang sudah diminum pasien, perawat juga selalu menanyakan perkembangan penyakit setelah

pasien dirawat, perawat juga mampu membuat pasien bercerita tentang saat dilakukan tindakan keperawatan. Hal ini yang membuat pasien nyaman dan percaya kepada perawat sehingga pasien puas akan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Pernyataan yang kurang puas dari pasien karena kurangnya komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja karena masih ada perawat yang tidak mampu membuat pasien tenang saat dilakukan tindakan keperawatan, pasien menyatakan jarang nya perawat memberikan pujian kepada pasien akan kemajuan kesembuhan dari kondisi pasien, sehingga pasien merasa kurang diperhatikan oleh perawat dan merasa kurang baik akan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja.

#### **A. ANALISA BIVARIAT**

##### **Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Fase Kerja Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi Tahun 2022**

Berdasarkan hasil uji statistic Rank Spearman Test di peroleh hasil P value = 0,000 sehingga  $P \leq 0,05$  dengan demikian menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Fase Kerja Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayun (2018) yang menunjukkan hasil uji statistik dimana nilai  $p=0,00$  dengan tingkat kemaknaan  $\alpha=0,05$  yang berarti ada hubungan komunikasi terapeutik dengan percepatan proses penyembuhan. Sehingga diharapkan betul perawat memiliki kemampuan komunikasi terapeutik dan terus meningkatkan kualitasnya agar perawat mampu beradaptasi dengan keunikan pasien serta keluarga (Mundakir, 2016).

Menurut Mirnawati (2014) komunikasi adalah kegiatan mutlak dan sangat menentukan hubungan yang tercipta antara pasien-perawat yang secara tidak langsung dapat membantu percepatan proses penyembuhan pasien. Seorang perawat yang memiliki kemampuan komunikasi terapeutik yang baik, adalah kunci dalam pelayanan dan penentu kepuasan pasien

terhadap layanan yang diberikan. Menurut Nentien (2021) komunikasi yang baik adalah komunikasi yang disampaikan dengan intonasi dengan perasaan sehingga lawan bicara mudah mengikuti alur pikir kita dan disampaikan tanpa menyinggung, perasaan orang lain.

Melalui komunikasi, perawat melakukan banyak hal yang ditujukan untuk manfaat terapeutik pasien seperti pemberian informasi kesehatan, interaksi dalam setiap tindakan yang dilakukan maupun dalam pemberian asuhan lainnya. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi terapeutik perawat memiliki peran yang besar dalam menentukan kepuasan pasien. Pada dasarnya, semua pasien ingin mendapatkan perhatian yang sama dari perawat, seperti kecepatan, ketanggapan dan kesigapan perawat dalam melakukan pelayanan. Namun demikian, terdapat beberapa faktor di lapangan yang menjadikan perawat tidak dapat melakukan semua hal tersebut kepada seluruh klien dan memengaruhi komunikasi yang diberikan (Safitri, 2019).

Menurut asumsi peneliti, pada penelitian ini pasien yang menyatakan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja baik juga menyatakan puas akan pelayanan yang diberikan di ruang rawat inap, hal ini terjadi karena pada fase kerja perawat selalu menanyakan kondisi pasien dan perkembangan akan penyakit setelah dirawat, perawat selalu memberikan penjelasan akan tindakan yang dilakukan pada pasien dengan baik, perawat selalu menanyakan pasien sudah minum obat, hal ini juga berkaitan dengan empati pada kepuasan pasien, pasien menyatakan perawat selalu mendengarkan keluhan pasien, perawat juga selalu memberikan informasi terkait tindakan yang diberikan sehingga pasien merasa aman dan nyaman dengan perawat, komunikasi yang baik akan membuat kepuasan akan pelayanan yang diberikan juga meningkat. Pernyataan pasien yang kurang puas akan komunikasi perawat yang kurang baik pada fase kerja dikarenakan masih ada perawat yang jarang untuk memberikan pujian atau senyum pada pasien sehingga perawat dianggap tidak ramah kepada pasien hal ini akan mempengaruhi kepuasan pada pelayanan kesehatan di ruang rawat inap.

#### **KESIMPULAN**

Kesimpulan yang dapat dikemukakan

berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Fase Kerja Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi Tahun 2022 adalah sebagai berikut:

Hasil penelitian dari 67 orang responden yang diteliti, terdapat sebagian besar 82,1% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi.

Hasil penelitian dari 67 orang responden yang diteliti, terdapat sebagian besar 85,1% pasien menyatakan baik dalam komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja.

Terdapat hubungan yang signifikan antara Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Fase Kerja Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi diperoleh hasil p value sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Fase Kerja dengan kepuasan pasien dimana semakin baik Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Fase Kerja maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

## REFERENSI

- Agil, H. M., Rohman, T., & Santosa, R. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok. 12(1).
- Agustiany, B., Makausi, E., & Lumi, M. (2018). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Walanda Maramis. Sariputra, 5(2).
- Ariani, T. A. (2018). Komunikasi Keperawatan. UMMPress.
- Hafizzurachman. (2019). Manajemen Pendidikan dan Kesehatan. Sagung Seto.
- Hartono, B. (2014). Promosi Kesehatan di Puskesmas dan Rumah Sakit. Rineka Cipta.
- Herlambang, S. (2015). Etika Profesi dan Tenaga Kesehatan. Gosyen Publishing.
- Hutahaean, S. (2020). Standar Kompetensi Kerja Perawat. Media Sains Indonesia.
- Kamalia, L. O. (2021). Manajemen Pelayanan Rumah Sakit dan Puskesmas. Media Sains Indonesia.
- Laeliyah, N. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. Kesehatan Vokasional, 1(2).
- Mongi, T. O. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Gmim Kalooran Amurang. Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis, 15(3), 263–269.
- Muhith, A., & Siyoto, S. (2018). Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health. Penerbit Andi.
- Muninjaya, G. (2014). Manajemen Kesehatan Ed. 3. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Nepe, L. (2017). Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. Nursing News, 2(2).
- Notoatmodjo, S. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. Rineka Cipta.
- Notoatmojo, S. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan/Soekidjo Notoatmodjo. Rev. Jakarta: Rineka Cipta.
- Noviana, H. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. Profesi, 14(2).
- Pieter, H. Z. (2017). Dasar-Dasar Komunikasi Bagi Perawat. Kencana.
- Pranata, L. (2021). Manajemen Keperawatan “Aplikasi Komunikasi Perawat dan Kepuasan Kerja.” Penerbit Insan Cendekia Mandiri.
- Pratiwi, M. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. Jurnal Profesi, 14(2).
- Purwoastuti, E., & Walyani, E. (2015). Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Pustakabaru Press.

- Ramadani, A., Ningsih, R., & Susanti, E. (2019). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Menara Medika*, 1(2), 91–101.
- Sabarguna, B. (2014). *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit*. UI Press.
- Septianingrum, A. (2017). Respon Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pekanbaru. *Jurnal Fisip*, 2(2).
- Suryani. 2015. *Komunikasi Terapeutik: Teori dan Praktik*. Jakarta: EGC
- Syafrudin. (2020). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kesehatan.