

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN KEPERAWATAN di RSI MASYITHOH KEC. BANGIL KAB. PASURUAN

Safira Radina Sari¹, Dr. Windu Santoso.,M.Kep²,

Eka Nur So'emah.S.Kep.,Ns.,M.Kes³

¹) Mahasiswa S1 Keperawatan STIKes Bina Sehat PPNI Mojokerto

²) Dosen Keperawatan STIKes Bina Sehat PPNI Mojokerto

³) Dosen Keperawatan STIKes Bina Sehat PPNI Mojokerto

Email: safiraradina@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik masih menjadi suatu hal yang sensitif dikalangan masyarakat. Hal ini diakibatkan karna banyak sekali yang meremehkan suatu komunikasi sebagai hal yang masih dianggap sepele, namun pada kenyataannya komunikasi terapeutik sangatlah penting digunakan untuk menunjang suatu kepuasan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Desain penelitian *Analitik Koralasional* dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi dari penelitian ini yaitu seluruh pasien yang akan pulang dari ruang rawat inap RSI Masyithoh Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan dalam kurun waktu 2 minggu sejumlah 25 responden. Teknik sampling dalam penelitian ini yaitu teknik *Non Probability Sampling* menggunakan cara sampling aksidental. Dengan sampel yang berjumlah 25 orang. Instrument penelitian menggunakan kuisioner. Analisa data menggunakan *crosstab*. Hasil penelitian komunikasi terapeutik di dapatkan cukup baik 11 orang (44%), tidak baik 2 orang (8%). Tingkat kepuasan pasien yang menyatakan puas 13 orang (52%) tidak puas tidak ada. Dengan hasil uji statistik korelasi *Spearman Rho* diperoleh hasil $\rho = 0,000$ dengan $\alpha = < 0,05$. Ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di RSI Masyithoh Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat terhadap pasien maka semakin tinggi nilai kepuasan yang di berikan oleh pasien, maka dari itu perbaikan kualitas SDM perawat sangat dibutuhkan.

Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Correlation of Therapeutic Communication and Patient Satisfaction about Nursing Services

Therapeutic communication is still a sensitive issue among the public. This is caused because many people underestimate a communication as something that is still considered trivial, but in fact therapeutic communication is very important to use to support service satisfaction. This study aims to determine the relationship between therapeutic communication and patient satisfaction with nursing services. Correlational Analytical research design with Cross Sectional approach. The population of this study were all patients who would return from the inpatient room of RSI Masyithoh, Bangil District, Pasuruan Regency within a period of 2 weeks with a total of 25 respondents. The sampling technique in this study is the Non Probability Sampling technique using accidental sampling. With a sample of 25 people. The research instrument used a questionnaire. Data analysis using crosstab. The results of the therapeutic communication research were quite good 11 people (44%), not good 2 people (8%). The level of satisfaction of patients who stated that 13 people (52%) were not satisfied were not satisfied. With the results of the Spearman Rho correlation statistical test, the results obtained = 0.000 with $p < 0.05$. There is a relationship between therapeutic communication and the level of patient satisfaction at Masyithoh Hospital, Bangil District, Pasuruan Regency. It can be concluded that the better the therapeutic communication provided by the nurse to the patient, the higher the satisfaction value given by the patient, therefore improving the quality of nurse human resources is needed.

Keywords: Therapeutic Communication, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Menurut WHO (*World Health Organization*) rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Menurut (Peraturan Menteri Kesehatan 4 Tahun 2018) rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan keperawatan merupakan hal utama yang harus diperhatikan, dipertahankan dan ditingkatkan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, agar masyarakat sebagai konsumen (pasien) dapat merasakan pelayanan perawat yang memuaskan (Chrismis, 2019).

Beberapa ahli memandang suatu pelayanan keperawatan sebagai perbandingan perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap layanan dan kinerja aktual dari layanan yang diterima oleh pelanggan yang diberikan oleh perusahaan pada periode waktu tertentu menjelaskan bahwa kualitas layanan didasarkan pada lima dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) (Siti Zahora, Amin, 2011). Pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat dilihat dari cara membina hubungan komunikasi yang dapat menyembuhkan pasien dengan menggunakan komunikasi terapeutik sehingga dapat memberikan kepuasan yang menyeluruh terhadap pasien dikarenakan kepuasan dipengaruhi oleh beberapa faktor dan salah satunya yaitu pelayanan komunikasi yang diberikan (Martini, Lestari, Yulianthini, & Suwendra, 2016).

Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% , bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kementerian kesehatan, 2016). Hasil penelitian pada tahun 2017 di rumah sakit pemerintah dan swasta di tujuh provinsi terpilih yaitu Riau, Jawa Timur, NTT, Maluku, Kalimantan Barat, Papua Barat, dan Sulawesi Tengah dengan jumlah responden total rumah sakit yang dijadikan sampel penelitian sebanyak 42 rumah sakit terdiri dari: 7 rumah sakit rujukan provinsi, 7 rumah sakit rujukan regional, 14 RSUD, dan 14 rumah sakit swasta. Mendapatkan hasil bahwa secara

keseluruh yaitu sekitar 80% responden/pasien rawat inap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit (Ayu, Suratri, Suryati, & Edwin, 2018). Dari hasil penelitian di Rumah sakit graha permata ibu Depok tahun 2016 yang diambil dari 40 responden yaitu sebanyak 24 responden dengan persentase sebesar 60,0% mengatakan puas dan sisanya 40,0% mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan (Daryanti & Priyono, 2016).

Hasil penelitian di RSUD Bangil Pasuruan didapatkan dari 52 responden menyatakan bahwa komunikasi yang diberikan oleh perawat kurang baik sebanyak 24 orang (46,1%), cukup sebanyak 16 orang (30,8%), dan 12 orang mengatakan baik (23,1%) dan untuk presentase kepuuasan pasien sebesar 51% responden mengatakan puas (Fatoni, Ayun Reni Astutik, nayatur

Rosyidah, 2018). Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan Pada tanggal 1 Maret 2021 di RSI Masyithoh Kec. Bangil Kab. Pasuruan didapatkan bahwa nilai kepuasan yang ditargetkan oleh rumah sakit yaitu diatas 75%, sedangkan dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti terhadap pasien yang didapatkan dari hasil wawancara pasien rawat inap sejumlah Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi, yang mana komunikasi merupakan suatu informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan yang didapatkan dari pasien dengan cepat oleh penerima penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien, dalam hal ini komunikasi terapeutik merupakan suatu proses penyampaian nasehat kepada pasien untuk mendukung upaya penyembuhan yang direncanakan

(Sundaram, Ramkumar, & Shankar, 2017).

Melihat dari masih banyaknya perawat yang belum optimal dalam menggunakan komunikasi keperawatan, maka diperlukan upaya untuk menekan angka kejadian yaitu dengan cara mengedukasi dan memberikan pemaparan bagaimana pentingnya komunikasi terapeutik terhadap penilaian kepuasan yang diberikan oleh pasien, kepada seluruh pemberi layanan kesehatan terutama ditunjukkan kepada perawat agar dapat mengoptimalkan tindakan komunikasi terapeutik yang dilakukan terhadap pasien. Komunikasi merupakan fitur dan keterampilan sosial sehari-hari yang dalam arti sempit adalah transmisi pesan dari pengirim ke penerima. Hal ini merupakan proses interaktif pertukaran pikiran, emosi dan pesan lain yang pasti terjadi setiap kali

ada interaksi antara dua orang atau lebih. Esensi dan pentingnya komunikasi dengan gamblang dijelaskan oleh komunikator Inggris, Hargie yang mendefinisikan komunikasi itu suatu proses yang dinamis dan kompleks di mana orang mengirim dan menerima pesan verbal dan non-verbal untuk dipahami dan dipahami (Dejan zivanovic, 2017). Perawat perlu memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik dalam menjalankan perannya sehingga dapat menentukan keberhasilan pelayanan atau asuhan keperawatan yang professional dengan memperhatikan kebutuhan holistik pasien (Siti & Indrayana, 2015). Komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien sangat kerap dijumpai pada kondisi pasien yang sedang melakukan rawat inap, hal tersebut sangat penting bagi perawat dan pasien untuk berkomunikasi dengan baik,

memberikan informasi dan proses pengambilan keputusan mengenai kesehatan pasien. Kualitas pelayanan yang baik diukur dari tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien bergantung pada tingkat komunikasi yang baik, seperti saat fase orientasi, kerja, dan terminasi yang dilakukan perawat dalam penyembuhan luka dan kesejahteraan emosional pasien. Keterampilan interpersonal, keterampilan komunikasi, penyampaian informasi yang jelas, dan tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh pemberi pelayanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Noor, Nisa, Hussain, & Afzal, 2019).

Hubungan antara kualitas layanan kesehatan dan loyalitas pasien adalah suatu hal yang saling terkait satu sama lain, hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit akan membangun tujuan

loyalitas pasien jika kualitas pelayanan kesehatan oleh rumah sakit sesuai. Kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien juga berhubungan positif satu sama lain yang memberikan indikasi kepuasan pasien sebagai hasil dari kualitas pelayanan yang lebih baik. Kepuasan pasien dan loyalitas pasien berhubungan satu sama lain yang menyimpulkan bahwa kepuasan membantu membangun loyalitas di antara pasien sehingga kepuasan dan loyalitas pasien berhubungan langsung (Fatima, Malik, & Shabbir, 2018).

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *Analitik Koralasional* dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang akan pulang di ruang rawat inap RSI Masyithoh Kec. Bangil Kab. Pasuruan dalam kurun

waktu 2 minggu dengan jumlah pasien sebanyak 25 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *Non Probability Sampling* menggunakan cara sampling aksidental. Sampel pada penelitian ini adalah semua pasien yang akan pulang diruang rawat inap RSI Masyithoh Kec. Bangil Kab. Pasuruan dalam kurun waktu 2 minggu dengan jumlah pasien sebanyak 25 orang.

Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitudengan cara kuisoner. Kuisoner yang akan diberikan terdapat 2 macam yaitu kuisoner kepuasan pasien, dan kuisoner komunikasi yang diberikan perawat. Checklist atau daftar cek yang merupakan daftar yang berisi pertanyaan pertanyaan yang akan diamati dari responden memberikan jawaban dengan memberikan cek (√) sesuai dengan hasil yang diinginkan

atau peneliti yang memberikan tanda (√) sesuai dengan hasil pengamatan.

HASIL PENELITIAN

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi responden berdasarkan umur pasien di RSI Masyithoh Kec. Bangil Kab. Pasuruan

Umur	Frekuensi	Prosentase
17 – 25 Tahun	6	24,0
26 – 35 Tahun	2	8,0
36 – 45 Tahun	5	20,0
46 – 55 Tahun	8	32,0
> 55 Tahun	4	16,0
Total	25	100,0

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur 46 - 55 tahun berjumlah 8 orang dengan prosentase (32,0%), sedangkan responden berumur 26 – 35 tahun sebanyak 2 orang dengan prosentase (8,0%).

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi responden berdasarkan Jenis Kelamin pasien di RSI Masyithoh Kec. Bangil Kab. Pasuruan

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
Perempuan	17	68,0
Laki-Laki	8	32,0
Total	25	100,0

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 17 orang dengan prosentase (68,0%) sedangkan Laki-laki sebanyak 8 orang dengan prosentase (32,0%).

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi responden berdasarkan Pendidikan pasien di RSI Masyithoh Kec. Bangil Kab. Pasuruan

Pendidikan	Frekuensi	Presentase
SD	7	28,0
SMP	6	24,0
SMA	9	36,0
Perguruan Tinggi	3	12,0
Total	25	100,0

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA sebanyak 9 orang

dengan prosentase (36%), sedangkan yang berpendidikan Perguruan Tinggi sebanyak 3 orang dengan prosentase (12%).

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi responden berdasarkan Pekerjaan pasien di RSI Masyithoh Kec. Bangil Kab. Pasuruan

Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase
PNS	4	16,0
Wiraswasta	2	8,0
Petani	4	16,0
Lainnya	15	60,0
Total	25	100,0

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai Lainnya yang didalamnya terdapat Pelajar, Buruh, dll sebanyak 15 orang dengan prosentase (60%), sedangkan Wiraswasta sebanyak 2 orang dengan prosentase (8%).

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi responden berdasarkan komunikasi terapeutik perawat terhadap pasien di RSI Masyithoh Kec. Bangil Kab. Pasuruan.

Komunikasi	Frekuensi	Prosentase
Tidak Baik	2	8,00
Kurang Baik	2	8,00
Cukup Baik	11	44,0
Baik	10	40,0
Total	25	100,0

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden bahwa komunikasi yang dilakukan perawat Cukup baik sebanyak 11 orang dengan prosentase (44%), sedangkan Tidak Baik dan Kurang Baik sebanyak 2 orang dengan prosentase (8%).

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien di RSI Masyithoh Kec. Bangil Kab. Pasuruan

Kepuasan	Frekuensi	Prosentase
Tidak Puas	0	0,00
Kurang Puas	1	4,00
Cukup Puas	11	44,0
Puas	13	52,0
Total	25	100,0

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan Puas sebanyak 13 orang (52%), sedangkan

untuk Tidak puas tidak ada dengan prosentase (0%).

Tabel 4.7 Tabulasi silang hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di RSI Masyithoh Kec. Bangil Kab. Pasuruan

Kepuasan Pasien											
Komunikasi Terapeutik	Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Total		P v a l u e
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
	Tidak Baik	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	8,0	2	
Kurang Baik	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	8,0	2	8,0	
Cukup Baik	0	0,0	0	0,0	2	8,0	9	36,0	11	44,0	
Baik	0	0,0	1	4,0	9	36,0	0	0,0	10	40,0	
Total	0	0,0	1	4,0	11	44,0	13	52,0	25	100,0	
<i>Spearman rho = 0,000</i>											

Berdasarkan hasil tabulasi silang pada tabel 4.7 dapat diketahui bahwa 11 responden sebesar (44,0 %) berpendapat bahwa komunikasi yang dilakukan perawat cukup baik dan responden merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang di berikan perawat. 10 responden sebesar (40%) berpendapat bahwa komunikasi yang dilakukan perawat

baik dan 9 responden merasa cukup puas dan 1 responden lain kurang puas dengan pelayanan keperawatan yang di berikan perawat. 2 responden sebesar (8,0%) berpendapat komunikasi perawat kurang baik responden merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang di berikan perawat. Sedangkan 2 responden lainnya sebesar (8,0%) berpendapat komunikasi yang di berikan perawat tidak baik responden merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang di berikan perawat.

PEMBAHASAN

Komunikasi terapeutik di RSI Masyithoh Kec. Bangil Kab. Pasuruan

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendapat komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat cukup baik sebanyak 11 orang (44,0%). Sebanyak 10 orang

(40,0%) berpendapat komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat baik. Dan sebanyak 2 orang (8,0%) responden berpendapat komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat cukup baik. Sedangkan 2 orang lainnya (8,0%) berpendapat komunikasi terapeutik perawat kurang baik terhadap pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dari jenis kelamin responden pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 17 orang (68,0%), jenis kelamin sangat berpengaruh pada cara komunikasi antara pasien dan perawat karena dengan adanya kesamaan jenis kelamin pasien akan lebih nyaman untuk berkomunikasi dan lebih mudah menerima informasi yang diberikan oleh perawat. Berdasarkan hasil penelitian tingkat pendidikan

pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA sebanyak 9 orang (36%), suatu jenjang pendidikan pasien juga sangat berpengaruh terhadap cara komunikasi dan pengetahuan pasien tersebut, dengan adanya pengetahuan yang baik pasien akan lebih mudah menangkap informasi serta kalimat-kalimat yang diutarakan perawat.

Dari hasil penelitian komunikasi terapeutik secara keseluruhan didapatkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh perawat terhadap pasien di RSI Masyithoh bangil yaitu cukup baik hal ini dapat dilihat dari cara komunikasi yang dilakukan perawat saat mengunjungi pasien dalam melakukan tindakan keperawatan dari fase pra-interaksi hingga fase terminasi.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di RSI Masyithoh Kec. Bangil Kab. Pasuruan

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan puas sebanyak 13 orang (52%), cukup puas 11 orang (44%), kurang puas 1 orang (4%), dan penilaian tidak puas tidak ada.

Pada hasil penelitian tabel 4.1 umur, pendidikan, dan pekerjaan pasien dapat memengaruhi tingkat tingkat kepuasan dari pasien, umur, pendidikan dan pekerjaan dapat menentukan keputusan pasien dimana harus mencari pengobatan. Pasien tidak mementingkan nama rumah sakit (label), namun pasien lebih menekankan yang utama dia harus mendapat pengobatan, apapun nama rumah sakitnya tidak menjadi masalah. Kebanyakan pada pasien

menunjukkan kepuasan mereka dengan pelayanan perawat karena pasien memiliki waktu untuk bicara dengan para perawat. Perawat sering memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan pasien, perawat saat berkomunikasi dengan cara yang baik dan benar, perawat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti saat berkomunikasi. (Darsini, 2016).

Dari hasil penelitian menyatakan bahwa perawat di RSI Masyithoh Kec. Bangil Kab. Pasuruan sudah memberikan pelayanan keperawatan yang terbaik kepada pasien sehingga menimbulkan kepuasan pada pasien tersebut. Hal tersebut dapat di lihat pada tabel 4.6 yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan Puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan sebanyak 13 orang (52%), Cukup Puas 11 orang (44%),

Kurang Puas 1 orang (4%), Tidak puas tidak ada. Dengan demikian dapat dilihat bahwa nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang ada di RSI Masyithoh lebih besar daripada pasien yang kurang puas.

Hubungan hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan di RSI Masyithoh Kec. Bangil Kab. Pasuruan

Berdasarkan hasil tabulasi silang pada tabel 4.7 dapat diketahui bahwa 11 responden sebesar (44,0 %) berpendapat bahwa komunikasi yang dilakukan perawat cukup baik dan responden merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang di berikan perawat. 10 responden sebesar (40%) berpendapat bahwa komunikasi yang dilakukan perawat baik dan 9 responden merasa cukup puas dan 1 responden lain kurang puas dengan pelayanan keperawatan

yang di berikan perawat. 2 responden sebesar (8,0%) berpendapat komunikasi perawat kurang baik responden merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang di berikan perawat. Sedangkan 2 responden lainnya sebesar (8,0%) berpendapat komunikasi yang di berikan perawat tidak baik responden merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang di berikan perawat.

Dalam penelitian ini peneliti menganalisa pengaruh hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan nilai kepuasan yang diberikan oleh pasien. Sebagian besar responden telah menilai bahwa pelayanan komunikasi terapeutik yang di berikan pasien sudah baik dan pasien sebagai responden juga memberikan penilaian puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan perawat, namun terdapat

beberapa responden lain yang menilai bahwa komunikasi terapeutik perawat kurang baik hal ini didasari oleh perbedaan umur, pendidikan, jenis kelamin, dan pekerjaan. Hal tersebut dapat mempengaruhi penilaian kepuasan atas komunikasi terapeutik yang di berikan oleh perawat, terdapat beberapa keluhan yang dikeluhkan responden dikarenakan faktor-faktor tersebut. Hal tersebut dapat ditangani dengan kesadaran perawat sendiri untuk lebih memperhatikan komunikasi yang diberikan kepada pasien karna hal tersebut dapat berpengaruh terhadap nilai kepuasan yang di berikan oleh pasien. Namun pada satu penilaian yang menyatakan puas terdapat penilaian komunikasi terapeutik yang kurang baik di dalamnya, yang berarti di dalam faktor kepuasan yang diberikan oleh pasien terdapat beberapa faktor

lainnya juga yang mendukung suatu penilaian kepuasan tersebut seperti halnya fasilitas yang ada di dalam ruangan dan lingkungan rumah sakit.

KESIMPULAN

Sebuah komunikasi terapeutik yang baik dapat meningkatkan penilaian kualitas kepuasan yang di berikan oleh pasien terhadap pelayanan suatu rumah sakit, yang berarti komunikasi terapeutik sangatlah penting dilakukan dalam memberikan asuhan keperawatan.

SARAN

1. Bagi Perawat

Diharapkan perawat dapat menerapkan komunikasi terapeutik lebih baik saat melakukan tindakan implementasi keperawatan, dan pada saat memberikan edukasi terhadap pasien serta keluarga perawat tidak menggunakan bahasa medis sehingga pasien dapat mengerti dengan jelas.

2. Bagi Kepala Bidang Keperawatan

Diharapkan kepala bidang keperawatan dapat lebih selektif lagi dalam memilih dan mempertahankan SDM yang berkualitas agar dapat memberikan pelayanan komunikasi keperawatan lebih baik lagi, dengan cara memberikan penghargaan bagi perawat yang telah melakukan tindakan komunikasi, memberikan pelatihan secara berkala, melakukan kontroling variabel konvonding dan sebuah POA agar lebih mudah melakukan sebuah pemantauan kualitas perawat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, M., Suratri, L., Suryati, T., & Edwin, A. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia, 239–246.
- Chrismis, N. (2019). Relationship of Nursing Service Quality to Patient Satisfaction Levels in Balimbangan Hospital 2018, 6(August), 77–85
- Daryanti, C., & Priyono, S. (2016). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit.
- Dejan zivanovic, Z. C. (2017). Therapeutic Communication in Health Care Therapeutic Communication in Health Care. *SciFed Nursing & Healthcare Journal*, (October).
- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital Healthcare Service Quality , Patient Satisfaction and Loyalty : An Investigation in context of Private Healthcare Systems International Journal of Quality & Reliability Management Article information : *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 35 1s(April). <https://doi.org/10.1108/IJQR-M-02-2017-0031>
- Fatoni, Ayun Reni Astutik, nayatur Rosyidah, I. (2018). HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PADA PASIEN DI RUANG MELATI RSUD BANGIL .
- Kementrian kesehatan. (2016). Laporan Akhir Survey Kepuasan Pelanggan Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan 2016, (September).
- Martini, M., Lestari, W., Yulianthini, N. N., & Suwendra, I. W. (2016). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN, 4(1).

Noor, S., Nisa, U. L., Hussain, M., & Afzal, M. (2019). Quality of Nurse Patient Therapeutic Communication and Overall Patient Satisfaction during their Hospitalization Stay, *VII*(3), 1970–2011

Siti, M., & Indrayana, S. (2015). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien with The Patient ' s Satisfaction, *4*(1), 30–34.