

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik perawat di pelayanan Puskesmas Prambon Kabupaten Sidoarjo, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berada pada kategori cukup puas. Kondisi tersebut konsisten pada seluruh tahap komunikasi terapeutik yang diteliti, mulai dari tahap pra-interaksi, orientasi, kerja, hingga terminasi, yang keseluruhannya juga didominasi oleh kategori cukup puas. Di antara keempat tahap tersebut, tahap kerja mencatat proporsi cukup puas tertinggi, sedangkan tahap terminasi mencatat proporsi tidak puas tertinggi dibandingkan tahap lainnya, sehingga tahap tersebut menjadi bagian yang paling memerlukan perhatian dalam upaya perbaikan komunikasi terapeutik perawat selanjutnya. Karakteristik responden yang didominasi oleh pasien dengan kunjungan ulang turut menunjukkan bahwa penilaian kepuasan tersebut terbentuk dari akumulasi pengalaman interaksi, bukan kesan pada satu kali kunjungan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik perawat di pelayanan Puskesmas Prambon Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan, tetapi belum sepenuhnya optimal pada setiap tahapnya, khususnya pada tahap terminasi.

5.2 Saran

5.2.1 Saran bagi Puskesmas Prambon

Puskesmas Prambon disarankan untuk meningkatkan kompetensi komunikasi terapeutik tenaga kesehatan, khususnya perawat, melalui pelatihan komunikasi terapeutik yang dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan, dengan penekanan pada tahap terminasi sebagai tahap yang menunjukkan tingkat kepuasan pasien paling rendah pada penelitian ini. Pelatihan tersebut dapat difokuskan pada peningkatan kemampuan perawat dalam merangkum hasil pelayanan, mengevaluasi pemahaman pasien, serta menyampaikan pesan tindak lanjut secara jelas sebelum mengakhiri sesi pelayanan.

Selain itu, mengingat tingginya volume kunjungan rawat jalan turut memengaruhi ketersediaan waktu perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik secara optimal pada setiap tahap, Puskesmas Prambon dapat mempertimbangkan penambahan sumber daya manusia keperawatan secara bertahap, yang disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan, beban kerja aktual, dan kemampuan puskesmas, sehingga kualitas waktu interaksi antara perawat dan pasien pada setiap tahap komunikasi terapeutik dapat lebih terjaga.

5.2.1 Saran bagi Perawat

Perawat diharapkan dapat terus meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik pada setiap tahap pelayanan, khususnya dalam membangun rasa percaya pasien sejak awal pertemuan (tahap orientasi) dan memberikan penutupan interaksi yang jelas dan berkualitas pada tahap terminasi, meskipun waktu interaksi dengan pasien relatif terbatas akibat tingginya volume kunjungan rawat

jalan.

5.2.3 Saran bagi Institusi Pendidikan Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi ilmiah bagi mahasiswa keperawatan dan institusi pendidikan mengenai penerapan komunikasi terapeutik di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, serta dapat digunakan sebagai bahan pengembangan kurikulum atau pelatihan komunikasi terapeutik bagi calon perawat, khususnya dalam penguatan keterampilan pada tahap terminasi.

5.2.4 Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian inidengan mengkaji hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien secara statistik inferensial, menganalisis faktor-faktor lain yang memengaruhi komunikasi terapeutik perawat seperti beban kerja dan masa kerja, serta memperluas cakupan penelitian pada pelayanan rawat inap Puskesmas Prambon.

