

NASKAH PUBLIKASI

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA TAHUN 2021**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Keperawatan



**OLEH :
SULISTINAH
KPP 2001419**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN(S1) DAN NERS
SEKOLAH TINGGI KESEHATAN WIRA HUSADA
YOGYAKARTA
2021**

NASKAH PUBLIKASI

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT BETHESDA
YAKKUM YOGYAKARTA TAHUN 2021**

oleh :

Sulistinah

KPP 2001419

Telah disampaikan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal february 2022

Susunan Dewan Penguji

Penguji I

Nur Anisah,S.Kep.,Ns.,M.Kep.,Sp.Kj

Penguji II

Nur Yeti S,S.Kep.,Ns.,M.Med.Ed

Penguji III

Patria Asda,Skep.Ns.MPH

Naskah Publikasi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar sarjana keperawatan

Yogyakarta, Februari 2022

Mengetahui

Ketua Prodi Ilmu Keperawatan

Yuli Ernawati S.Kep, Ns., M.Kep

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkat, anugerah dan penguatan yang luar biasa selama menjalani proses pembuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan *tugas akhir* dengan judul “Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Bethesda Yakkum Yogyakarta Tahun 2021”.

Selama proses penyusunan proposal ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak dr.Purwoadi Sujatno,Sp.PD.FINASIM.MPH,selaku Direktur Rumah Sakit Bethesda Yakkum Yogyakarta yang telah memberikan ijin penelitian di Rumah Sakit Bethesda Yakkum Yogyakarta.
2. Ibu DR. Dra Ning Rintiswati M.kes selaku Ketua STIKES Wira Husada Yogyakarta.
3. Ibu Yuli Ernawati S.Kep, Ns., M.Kep selaku ketua Prodi Ilmu Keperawatan STIKES Wira Husada Yogyakarta
4. Ibu Nur Anisah S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.KJ selaku dosen pembimbing satu pembuatan *naskah publikasi*.
5. Ibu Nur Yeti S S.Kep., Ns., M.Med.Ed . selaku dosen pembimbing dua pembuatan *naskah publikasi*.

6. Bapak/Ibu dosen dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta.
7. Orang tua ,suami ,kakak ,adik,anak-anak saya yang selalu memberi doa, dukungan dan motivasi dalam penyusunan naskah publikasi ini.
8. Keluarga kecil tercinta yang selalu memberikan support dalam menjalani study ini.
9. Staf Perpustakaan STIKES Wira Husada Yogyakarta yang telah menyediakan buku – buku sumber yang dibutuhkan.
10. Teman-teman Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES Wira Husada Yogyakarta angkatan 2020 selaku teman seperjuangan.

Penulis menyadari dalam penyusunan ini masih banyak kekurangan. Untuk itu, penulis meminta saran dan kritikan yang membangun demi perbaikan selanjutnya. Semoga proposal ini bermanfaat.

Yogyakarta, ...Februari 2022

Penulis

Sulistinah

**RELATIONSHIP BETWEEN NURSE THERAPEUTIC COMMUNICATION
AND PATIENT SATISFACTION IN THE HOSPITAL
BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA YEAR 2021**

Sulistinah¹, Nur Anisah², Nur Yeti³

Abstract

Background: Therapeutic communication is a process to create a relationship between nurses and patients and other health workers. Poor communication will lead to client dissatisfaction with the information and nursing services provided by nurses. In contrast to the application of good therapeutic communication will improve the image of nurses and hospitals. One of the patient's dissatisfaction with health services is influenced by the therapeutic communication factor of nurses in providing nursing care. The results of interviews with 10 patients at the study site showed that 40% of patients stated that the nurse had never looked at the patient, 30% of patients stated that nurses never gave the opportunity to patients to express

their opinions and does not answer the patient's questions 20% of patients stated that they spoke in a language that was difficult to understand, did not explain information to patients, does not offer assistance to resolve the problem and never explain the intent and purpose of the action given to the patient. 10% of patients stated that they did not give the patient the opportunity to explain their illness, not wholeheartedly in providing services. **Research Objectives:** To determine the relationship between

nurse therapeutic communication and patient satisfaction in the Inpatient Room of Bethesda Yakkum Hospital, Yogyakarta in 2021. **Research Methods:** The research design used an analytic correlational design, with a cross sectional approach. The population in this study were all inpatients at Bethesda Yakkum Hospital, Yogyakarta in May 2021. The sampling technique used proportional random sampling with a total sample of 94 patients. Data analysis using Spearman rank test. **Results:** Most of nurses' therapeutic communication was in good category (73.4%) and patient satisfaction was mostly in the satisfied category (73.4%).test results Spearman rank obtained p value = 0.000 which means there is a significant relationship between therapeutic communication with patient satisfaction. **Conclusion:** There is a significant relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction in the Inpatient Room of Bethesda Yakkum Hospital, Yogyakarta.

Keywords: Therapeutic Communication, Satisfaction

¹Students of Nursing Science Study Program STIKES Wira Husada Yogyakarta

²Lecturer STIKES Wira Husada Yogyakarta

³Lecturer STIKES Wira Husada Yogyakarta

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT
BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA TAHUN 2021**

Sulistinah¹, Nur Anisah², Nur Yeti³

Intisari

Latar Belakang: Komunikasi terapeutik merupakan suatu proses untuk menciptakan hubungan antara perawat dengan pasien dan tenaga kesehatan lainnya. Komunikasi yang kurang baik akan menimbulkan ketidakpuasan klien terhadap informasi dan pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat. Sebaliknya dengan penerapan komunikasi terapeutik yang baik akan meningkatkan citra perawat dan rumah sakit. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan salah satunya dipengaruhi oleh faktor komunikasi terapeutik perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Hasil wawancara pada 10 pasien di tempat penelitian didapatkan bahwa 40% pasien menyatakan perawat tidak pernah melihat kearah pasien, 30% pasien menyatakan perawat tidak pernah memberi kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan pendapatnya dan tidak menjawab pertanyaan yang pasien ajukan, 20% pasien menyatakan berbicara menggunakan Bahasa yang susah dipahami, tidak menjelaskan informasi kepada pasien, tidak menawarkan bantuan untuk menyelesaikan masalah dan tidak pernah menjelaskan maksud dan tujuan tindakan yang diberikan kepada pasien. 10% pasien

menyatakan tidak memberikan kesempatan kepada pasien untuk menjelaskan penyakitnya, tidak sepenuh hati dalam memberikan pelayanan. **Tujuan Penelitian:** Mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bethesda Yakkum Yogyakarta tahun 2021. **Metode Penelitian:** Desain penelitian menggunakan desain korelasional analitik, dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap di Rumah Sakit Bethesda Yakkum Yogyakarta pada bulan Mei 2021. Teknik pengambilan sampel menggunakan *proportional random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 94 pasien. Analisis data menggunakan uji *spearman rank*. **Hasil:** Didapatkan sebagian besar komunikasi terapeutik perawat dalam kategori baik (73.4%) dan kepuasan pasien sebagian besar dalam kategori puas (73.4%). Hasil uji *spearman rank* didapatkan nilai $p=0.000$ yang berarti ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. **Kesimpulan:** Ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bethesda Yakkum Yogyakarta.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Kepuasan

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES Wira Husada Yogyakarta

²Dosen STIKES Wira Husada Yogyakarta

³Dosen STIKES Wira Husada Yogyakarta

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan alat yang efektif untuk mempengaruhi tingkah laku manusia yang melibatkan pertukaran pikiran dan perasaan. Dalam dunia keperawatan dikenal dengan istilah komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan suatu proses untuk menciptakan hubungan antara perawat dengan pasien dan tenaga kesehatan lainnya. Komunikasi yang kurang baik akan menimbulkan ketidakpuasan klien terhadap informasi dan pelayan keperawatan yang di berikan oleh perawat. Sebalik dengan penerapan komunikasi therapeutik yang baik akan meningkatkan citra perawat dan rumah sakit¹

Keluhan yang sering disampaikan oleh pasien yang tidak puas adalah kurangnya komunikasi dari perawat dan ketidakjelasan akan proses perawatan, sehingga pasien akan mengeluhkan lamanya waktu menunggu perawat setelah proses masuk ruangan perawatan, lamanya perawat menjawab panggilan pasien, sikap perawat yang tidak bersahabat, kurang memberikan pendidikan kesehatan untuk perawatan dirumah, perawat kurang perhatian, perawat tidak menjelaskan tentang program pengobatan dan proses penyakit². Kepuasan pasien menjadi tanggung jawab pihak pelayanan kesehatan. Fasilitas dan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien, tidak menutup kemungkinan pasien tersebut akan selalu datang dan berobat pada layanan Kesehatan tersebut. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan

kesehatan salah satunya dipengaruhi oleh faktor komunikasi terapeutik perawat dalam memberikan asuhan keperawatan³

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti didapatkan jumlah pasien rawat inap dari bulan Januari 2021 sampai Mei 2021 sebanyak 1550 pasien. Berdasarkan hasil jawaban kuesioner tentang komunikasi terapeutik yang penulis bagikan kepada 10 pasien didapatkan bahwa sebanyak 4 dari 10 pasien (40%) pasien menyatakan perawat tidak pernah melihat kearah pasien, 2 dari 10 pasien menyatakan (20%) mengatakan pasien berbicara dengan nada yang lembut, 2 dari 10 pasien 20% menyatakan berbicara menggunakan Bahasa yang susah dipahami, 3 dari 10 pasien (30%) menyatakan perawat tidak pernah memberi kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan pendapatnya

Sebanyak 1 dari 10 pasien (10%) menyatakan perawat tidak membantu menjawab pertanyaan yang pasien ajukan, 2 dari 10 pasien (20%) menyatakan tidak menjelaskan informasi kepada pasien, 1 dari 10 pasien (10%) menyatakan tidak memberikan kesempatan kepada pasien untuk menjelaskan penyakitnya, 2 dari 10 pasien (20%) menyatakan perawat tidak menawarkan bantuan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien, 1 dari 10 pasien (10%) menyatakan tidak sepenuh hati dalam memberikan pelayanan, 2 dari 10 pasien (20%) menyatakan tidak pernah menjelaskan maksud dan tujuan tindakan yang diberikan kepada pasien.

Sebanyak 1 dari 10 pasien (10%) menyatakan perawat tidak menatap pasien pada saat mengganti cairan infus, 3 dari 10 pasien (30%) menyatakan perawat tidak menjawab pertanyaan yang pasien ajukan, 2 dari 10 pasien (20%) menyatakan perawat tidak menawarkan bantuan untuk membantu proses penyembuhannya, 3 dari 10 pasien (30%) menyatakan perawat tidak memberikan pujian pada saat pasien mampu bekerja sama dengan perawat, 2 dari 10 pasien (20%) menyatakan perawat tidak mendoakan pasien, 1 dari 10 pasien (10%) menyatakan perawat tidak menanyakan perkembangan Kesehatan pasien, 2 dari 10 pasien (20%) menyatakan perawat menunjukkan sikap tidak peduli dan 1 dari 10 pasien (10%) menyatakan tidak rutin menanyakan perkembangan penyakit pasien. Keadaan tersebut menggambarkan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat belum optimal. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti melakukan penelitian mengenai hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap (ruang C, D, Galilea 2 syaraf) Rumah Sakit Bethesda Yakkum Yogyakarta tahun 2021

METODE PENELITIAN

Desain penelitian menggunakan desain korelasional analitik, dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Bethesda Yakkum Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap di Rumah Sakit Bethesda Yakkum Yogyakarta

pada bulan Mei 2021. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan *propotional random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 94 pasien.

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Maret 2021 sampai Januari 2022, sedangkan pengambilan data dilakukan pada tanggal 10 Januari sampai dengan 20 Januari 2022 di ruang rawat inap (ruang C, D, Galilea 2 syaraf) Rumah Sakit Bethesda Yakkum Yogyakarta. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuesioner tertutup. Proses pengolahan data dilakukan dengan cara penyuntingan/*editing*, pengkodean dan tabulasi. Analisis data dibagi menjadi dua yaitu analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji *spearman rank*.

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik responden

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Rumah Sakit Bethesda Yakkum Yogyakarta

No	Karakteristik	Kategori	F	%
1	Usia	26-35 tahun	4	4.3
		36-45 tahun	11	11.7
		46-55 tahun	22	23.4
		56-65 tahun	40	42.6
		≥ 66 tahun	17	18.1
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	55	58.5
		Perempuan	39	41.5
3	Pendidikan	Tidak Sekolah	7	7.4

	SD	15	16.0	
	SMP	16	17.0	
	SMA	39	41.5	
	Perguruan Tinggi	17	18.1	
4	Pekerjaan	Tidak Bekerja	33	35.1
		Petani	3	3.2
		Ibu Rumah Tangga	3	3.2
		Karyawan Swasta	16	17.0
		PNS	11	11.7
		Buruh	14	14.9
		Pedagang	14	14.9
Total		94	100.0	

Sumber: Data primer terolah 2022

2. Analisis univariat

a. Komunikasi Terapeutik

Tabel 2

**Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Di Rumah Sakit
Bethesda Yakkum Yogyakarta**

Variabel	Kategori	f	%
Komunikasi Terapeutik	Baik	69	73.4
	Kurang Baik	25	26.6
Total		94	100.0

Sumber: Data primer terolah 2022

b. Kepuasan Pasien

Tabel 3

**Distribusi Frekuensi Kepuasan Di Rumah Sakit Bethesda
Yakkum Yogyakarta**

Variabel	Kategori	f	%
Kepuasan	Puas	69	73.4

Tidak Puas	25	26.6
Total	94	100.0

Sumber: Data primer terolah 2022

3. Analisis bivariat

Tabel 4
Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan
Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Bethesda Yakkum Yogyakarta
Tahun 2021

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan				Total		P Value	r
	Puas		Tidak Puas		f	%		
	f	%	f	%				
Baik	69	73.4	0	0.0	68	72.3	0.000	0.502
Kurang Baik	0	0.0	25	26.6	26	27.7		
Total	69	73.4	25	26.6	94	100.0		

Berdasarkan uji *spearman rho* pada tabel 7 didapatkan nilai *p value* $0.000 < 0.05$ yang berarti bahwa ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bethesda Yakkum Yogyakarta tahun 2021 dan didapatkan nilai *Correlation Coefficient* antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien sebesar 0.502 yang menunjukkan bahwa terjadi hubungan positif sebesar 0.502 (korelasi sedang) yaitu berada dalam kekuatan korelasi yang sedang dengan arah korelasi yang searah. Nilai positif pada *Correlation Coefficient* menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi terapeutik perawat kepada pasien maka pasien semakin puas terhadap pelayanan rumah sakit.

PEMBAHASAN

Komunikasi Terapeutik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar komunikasi terapeutik perawat dalam kategori baik (73.4%). Sesuai dengan penelitian Purnamasari (2018) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebagian besar komunikasi perawat dalam kategori baik (62,96%). Sejalan dengan penelitian Ariasti & Setiyani (2016) menunjukkan sebagian besar responden mempersepsikan komunikasi terapeutik perawat dalam kategori baik (88.5%)⁴. Berbeda dengan hasil penelitian Setiawati (2019), yang berjudul hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebagian besar komunikasi perawat dalam kategori tidak baik (55,8%)¹

Suryani (2015) menyatakan bahwa komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dilakukan atau dirancang untuk tujuan terapeutik. Perawat dapat membantu klien mengatasi masalah yang dihadapinya melalui komunikasi, karena melalui komunikasi terapeutik, perawat dapat membantu klien beradaptasi terhadap stres, mengatasi masalah kesehatan jiwa, dan mempelajari hubungan dengan orang lain⁵. Sejalan dengan teori Nasir (2016) menyatakan bahwa komunikasi terapeutik adalah hubungan perawat dengan klien yang dirancang untuk memfasilitasi tujuan terapi dalam pencapaian tingkatan kesembuhan yang optimal dan efektif⁶. Komunikasi terapeutik memegang peranan penting dalam memecahkan masalah yang dihadapi pasien, pada dasarnya

komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional yang mengarah pada tujuan yaitu penyembuhan pasien⁷

Berdasarkan jawaban responden dapat disimpulkan bahwa perawat mampu berkomunikasi terapeutik dengan optimal serta lancar karena melakukan fase persiapan, fase perkenalan, fase kerja dan fase terminasi dengan baik. Zen (2016) menyatakan bahwa prinsip-prinsip yang terdapat dalam komunikasi terapeutik yang dibutuhkan perawat untuk menghasilkan komunikasi terapeutik yang optimal adalah kejujuran, ekspresif, bersikap positif, empati, menerima pasien apa adanya, sensitif terhadap perasaan pasien dan tidak terpengaruh terhadap masa lalu pasien. Perawat yang menjalankan prinsip komunikasi terapeutik ini perawat dapat memberikan pelayanan optimal dan mudah membina hubungan saling percaya dengan pasien⁸

Peneliti berpendapat bahwa komunikasi terapeutik merupakan hal yang penting dalam asuhan keperawatan yang komprehensif karena dengan berkomunikasi terapeutik dapat membentuk hubungan saling percaya dan memudahkan perawat untuk mengambil keputusan dalam mengatasi masalah Kesehatan pasien

Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien sebagian besar dalam kategori puas (73.4%). Sesuai dengan penelitian Purnamasari (2018) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebagian besar kepuasan

pasien dalam kategori puas (74,07%)⁹. Sejalan dengan hasil penelitian Arham & Hamidi (2018) menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan rumah sakit (57.7%)⁹. Berbeda dengan hasil penelitian Setiawati (2019), yang berjudul hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebagian besar kepuasan pasien dalam kategori tidak puas (53,8%)¹

Kepuasan adalah perasaan puas, senang, karena kenyataan diterima sesuai dengan harapan yang diinginkan. Puas atau tidak puasnya seseorang adalah merupakan kesimpulan dari hubungan yang diberikan. Kepuasan pelanggan mencangkup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan dan perasaan senang. Puas seseorang karena antara harapan dan kenyataan dalam pemakaian jasa pelayanan terpenuhi¹.

Kepuasan pasien erat kaitannya dengan baik buruknya suatu pelayanan Kesehatan yang diterima oleh pasien, pengukuran kepuasan mutlak diperlukan karena dapat mengetahui sejauh mana tingkat mutu pelayanan Kesehatan yang diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien, oleh karena itu kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan¹¹. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya¹².

Peneliti berpendapat bahwa tindakan keperawatan yang di terima oleh pasien akan memunculkan suatu pengalaman bagi pasien. Pengalaman saat menerima tindakan keperawatan merupakan salah satu faktor terwujudnya persepsi pasien tentang pelayanan keperawatan tersebut. Kualitas atau mutu pelayanan keperawatan yang dimiliki sebuah rumah sakit mempengaruhi pasien menggunakan sebuah jasa pelayanan keperawatan di rumah sakit. Selain itu, kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit merupakan dasar bagi perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai standar operasional prosedur dengan rasa tanggung jawab dan profesional.

Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan nilai *p value* $0.000 < 0.05$ yang berarti bahwa ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bethesda Yakkum Yogyakarta tahun 2021. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mongi (2020) menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien $(0.002)^2$. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Basri (2018) menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien $(0.040)^{13}$. Penelitian Purnamasari (2018) juga menunjukkan ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruangan rawat inap $(0,017)^9$

Hasil penelitian didapatkan bahwa komunikasi terapeutik perawat baik sehingga kepuasan pasien sebanyak 73.4% dalam kategori puas. Sesuai dengan hasil penelitian Haskas (2018) menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat baik sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit¹⁴. Kepuasan pasien terhadap komunikasi petugas perawat merupakan tingkat perasaan seseorang pasien setelah membandingkan komunikasi perawat yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien setelah menjalani rawat inap¹⁵

Hasil penelitian didapatkan bahwa komunikasi terapeutik perawat kurang baik, semua dalam kategori tidak puas (26.6%). Rasa kurang puas dapat disebabkan oleh ketidakmampuan pasien ataupun menafsiran yang salah, terhadap pesan verbal ataupun non-verbal, yang disampaikan oleh perawat, ataupun juga ketidaktepatan waktu yang digunakan oleh perawat, dalam memberikan tindakan keperawatan ataupun informasi kepada pasien, Sehingga proses pertukaran informasi menjadi kurang efektif dan resiko terjadinya salah penafsiran semakin tinggi akan berdampak pada ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat¹³.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan atau pemberian asuhan keperawatan adalah tata cara penyampaian informasi (komunikasi) yang diberikan pihak penyedia jasa dan menanggapi keluhan-keluhan dari pasien dan bagaimana keluhan pasien

dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan respon terhadap keluhan pasien¹⁶. Melalui komunikasi terapeutik secara tepat dapat membantu meringankan beban pasien, untuk melaksanakan komunikasi staf medis dengan pasien diperlukan strategi komunikasi yang dimulai dari kebijakan rumah sakit sebagai tempat rujukan pasien¹⁷.

Bagi pasien, berkomunikasi dapat mengeluarkan keluhan-keluhan yang mereka hadapi sekaligus merupakan suatu bentuk pengobatan, karena tidak jarang pasien merasa puas dan lega setelah menyalurkan kepihak lain. Komunikasi secara efektif memberikan kesempatan saling mengungkapkan isi hati atau kekesalan serta harapan yang diinginkan karena tujuan dari komunikasi terapeutik yaitu untuk membantu pasien memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran serta dapat mengambil tindakan untuk mengubah situasi yang ada apabila pasien percaya pada hal yang diperlukan, dengan komunikasi terapeutik diharapkan dapat mengurangi keraguan pasien dalam hal yang efektif dan mempertahankan egonya¹⁸.

Perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan menjalin hubungan rasa percaya pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit¹⁹

KESIMPULAN

1. Karakteristik responden berdasarkan usia sebagian besar responden berusia 56-65 tahun. Jenis kelamin responden paling banyak berjenis kelamin laki-laki. Pendidikan responden paling banyak berpendidikan SMA dan sebagian besar responden tidak bekerja.
2. Komunikasi terapeutik perawat di Rumah Sakit Bethesda Yakkum Yogyakarta sebagian besar dalam kategori baik
3. Kepuasan pasien di Rumah Sakit Bethesda Yakkum Yogyakarta sebagian besar dalam kategori puas.
4. Ada hubungan yang bermakna antara hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bethesda Yakkum Yogyakarta tahun 2021 dengan nilai *p value* $0.000 < 0.05$

SARAN

1. Bagi Rumah Sakit Bethesda Yakkum Yogyakarta

Disarankan agar untuk meningkatkan dan mempertahankan komunikasi terapeutik kepada pasien dengan cara perawat harus memahami karakteristik setiap pasien mulai dari usia, pendidikan, jenis kelamin maupun pekerjaan pasien sehingga pasien lebih mudah menerima komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat.

2. Bagi STIKES Wira Husada Yogyakarta

Disarankan skripsi ini dapat digunakan sebagai bahan rujukan dan referensi tentang komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien dalam pelayanan di Rumah Sakit bagi mahasiswa STIKES Wira Husada Yogyakarta STIKES Wira Husada Yogyakarta

3. Bagi Peneliti Lain

Disarankan agar peneliti lain menggali tentang karakteristik pendidikan, usia, pekerjaan dalam penelitian ini mempertimbangkan factor lain seperti kualitas pelayanan dan harga dan biaya yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pada penelitian yang sama dengan metode kualitatif.

RUJUKAN

1. Setiawati, Rohayani, L., & Rohman, A. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Bedah Rumah Sakit Umum Kasih Bunda 2017. *Proceeding Publication of Creativity and Research Medical Laboratory Technology*, 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
3. Astutik, A. R., Rosyidah, I., & Fatoni, I. (2018). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien Di Ruang Melati RSUD Bangil. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699
4. Ariasti, D., & Yankusuma Setiyani, D. (2016). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Bangsal Tjan Timur Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru. *Indonesian Journal On Medical Science*, 3(1), 2355–1313

5. Suryani. (2015). *Komunikasi terapeutik: Teori dan praktik*. Jakarta: EGC
6. Nasir, A. (2016). *Komunikasi dalam Keperawatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika
7. Liliwari, A. (2015). *Komunikasi Antar Personal*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group
8. Zen, M.H. (2016). *Panduan Komunikasi Efektif untuk Bekal Keperawatan Profesional*. Yogyakarta: Safirah
9. Purnamasari, N., Istichomah, & Utami, D. P. (2018). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan kepuasan Pasien di Ruang Inap kelas II dan III RSUD Wonosari Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu*, 10(1), 1–18. <https://stikes-yogyakarta.e-journal.id/JKSI/article/view/38>
10. Arham, A. H., & Hamidi, F. (2018). Persepsi Pasien Tentang Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Akan Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Keperawatan*, 9(1), 1–9. https://scholar.google.co.id/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=6zlhDPMAAAAJ&citation_for_view=6zlhDPMAAAAJ:u5HHmVD_uO8C
11. Pohan, L.S. (2014). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC
12. Tjiptono, F & Chandra, G. (2014). *Service, Quality, & Satisfication*. Yogyakarta: ANDI

13. Basri, B. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Rsud Poso. *Indonesian Journal of Nursing Sciences and Practice*, 92–100. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/ijns/article/view/4276>
14. Haskas, Y. (2018). Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien diruang rawat inap interna RSUD Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 12, 471–475. <http://ejournal.stikesnh.ac.id/index.php/jikd/article/view/824>
15. Priyanto, A. (2014). *Komunikasi Dan Konseling. Aplikasi Kesehatan untuk Perawat dan Bidan*. Jakarta: Salemba Medika
16. Mundakir. (2016). *Komunikasi Keperawatan, Aplikasi dalam Pelayanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
17. Indarjati. (2017). *Komunikasi Terapeutik Teori & Praktik*. Jakarta: EGC
18. Junaidi. (2016). *Komunikasi Terapeutik untuk Tenaga Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
19. Dwidiyanti, M. (2016). *Caring, Kunci Sukses Perawat/Ners Mengamalkan Ilmu*. Semarang: Hasani