

**NASKAH PUBLIKASI**  
**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAUPETIK PERAWAT DENGAN**  
**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI IRNA CEMPAKA 1, 2, 3 RSUD**  
**SLEMAN YOGYAKARTA**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Keperawatan (S1)



**Oleh:**

**TRI ERNAWATI**

**KPP.2201578**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN (S1) DAN NERS**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA**  
**YOGYAKARTA**  
**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**NASKAH PUBLIKASI**

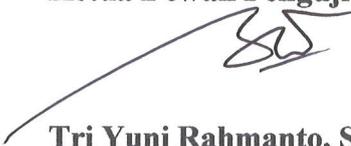
**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAUPETIK PERAWAT DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI IRNA CEMPAKA 1, 2, 3 RSUD  
SLEMAN YOGYAKARTA**

Disusun Oleh :  
**TRI ERNAWATI**  
**KPP2201578**

Telah diperiksa dan disetujui pada tanggal .....

**Susunan Dewan Penguji**

**Ketua Dewan Penguji**

  
**Tri Yuni Rahmanto, S.Kep., Ns., M.P.H**  
**Penguji I / Pembimbing Utama**

  
**Patria Asda, S.Kep., Ns., M.PH**  
**Penguji II / Pembimbing Pendamping**

  
**Drh. Ignatius Djuniarto, S.Kep., M.M.R**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu  
persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana  
Keperawatan

Mengetahui

**Ketua Program Studi Keperawatan (S1) dan Ners**

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



# HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAUPETIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI IRNA CEMPAKA 1, 2, 3 RSUD SLEMAN YOGYAKARTA

Tri Ernawati<sup>1</sup>, Patria Asda<sup>2</sup>, Djuniarto<sup>3</sup>

## INTISARI

**Latar belakang:** Komunikasi menumbuhkan komitmen bersama antara perawat dan pasien dan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Tidak jarang konflik muncul antara perawat dan pasien akibat kegagalan komunikasi terapeutik, sehingga menimbulkan frustrasi dan ketidakpuasan serta berkurangnya kepercayaan pasien.

**Tujuan penelitian :** Mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman.

**Metode :** Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman yang diambil berdasarkan data kunjungan pasien pada bulan Juli tahun 2023 sejumlah 174 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien di IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman sesuai dengan kriteria inklusi sebanyak 73 orang berdasarkan *proporsional random sampling*. Variabel yang diteliti komunikasi terapeutik dan tingkat kepuasan pasien. Instrumen yang digunakan kuesioner dan data dianalisis dengan *spearman rank*.

**Hasil :** Berdasarkan hasil uji *spearman rank* didapatkan *p-value*= 0,000, dimana  $<0.005$ . Nilai koefisien korelasi sebesar 0,398, artinya tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien atau cukup kuat dan bernilai positif. Hubungan kedua variabel tersebut searah.

**Kesimpulan :** Ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik komunikasi terapeutik perawat maka tingkat kepuasan pasien semakin meningkat.

**Kata kunci :** Kepuasan, Komunikasi Terapeutik, Perawat

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Keperawatan (S1) dan Ners STIKES Wira Husada Yogyakarta

<sup>2</sup> Dosen STIKES Wira Husada Yogyakarta

<sup>3</sup> Dosen STIKES Wira Husada Yogyakarta

**THE RELATIONSHIP OF NURSES' THERAUPETIC  
COMMUNICATION WITH THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION  
AT IRNA CEMPAKA 1, 2, 3 RSUD SLEMAN YOGYAKARTA**

Tri Ernawati<sup>1</sup>, Patria Asda<sup>2</sup>, Djuniarto<sup>3</sup>

**ABSTRACT**

**Background:** Communication fosters mutual commitment between nurses and patients and was one factor that can influence patient satisfaction. It wasn't uncommon for conflicts to arise between nurses and patients due to failure of therapeutic communication, giving rise to frustration and dissatisfaction as well as reduced patient trust.

**Research purposes:** Knowing the relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction levels at IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman.

**Method:** This type of research was quantitative research with design *cross sectional*. The target population in this study was all patients at IRNA Cempaka 1, 2, 3 Sleman Regional Hospital, taken based on patient visit data in July 2023, a total of 174 people. The samples in this study were patients at IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman according to the inclusion criteria of 73 people based on *proporsional random sampling*. The variables studied were therapeutic communication and the level of patient satisfaction. The instrument used was a questionnaire and the data was analyzed using *spearman rank*.

**Results:** Based on test results *spearman rank* obtained p-value = 0.000, where <0.005. The correlation coefficient value is 0.398, meaning that the level of strength of the relationship (correlation) between the nurse's therapeutic communication variable and the level of patient satisfaction is quite strong and has a positive value. The relationship between these two variables is in the same direction,

**Conclusion:** There was a relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction levels. The better the nurse's therapeutic communication, the greater the level of patient satisfaction.

**Keywords:** Satisfaction, Therapeutic Communication, Nursing

---

<sup>1</sup> Students of Nursing (S1) Study Program and Nurses STIKES Wira Husada Yogyakarta

<sup>2</sup> Lecturer of STIKES Wira Husada Yogyakarta

<sup>3</sup> Lecturer of STIKES Wira Husada Yogyakarta

## A. Latar Belakang

Komunikasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah tanggung jawab industri kesehatan. Tataan dan pelayanan medis yang sesuai dengan harapan pasien tidak menutup kemungkinan pasien tersebut akan selalu berobat di layanan medis tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan medis berdasarkan harapannya. Jika tidak sesuai harapan, pasien akan mencari fasilitas medis yang lebih baik atau tidak kecewa (Soleman & Cabu, 2021). Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pemberian pelayanan keperawatan dengan melakukan komunikasi terapeutik. Melalui komunikasi terapeutik, perawat mampu mendengarkan perasaan pasien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan (Mongi, 2020).

Perawat merupakan garda terdepan dalam pemberian pelayanan kesehatan. Perawat berperan sebagai pemberi asuhan keperawatan, kolaborator, pendidik, *agent of change*, serta peneliti. Sebagai agen perubahan, perawat harus mampu mengedukasi masyarakat untuk berpartisipasi dalam program kesehatan dengan ajakan yang simpatik. Perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling banyak berhubungan langsung dengan pasien selama berada di rumah sakit (Ulya, Anggraeni dan Pelawi, 2023).

Data penelitian salah satu Negara Asia yaitu di Iran menjelaskan bahwa sebanyak 80% pasien tidak puas dengan komunikasi yang dilakukan oleh perawat (Pasang, Gama dan Indriyanti, 2019). Penelitian di Indonesia yang dilakukan di RSUD dr. Rasidin Padang sebanyak 74% perawat kurang melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien dan 64% pasien tidak puas dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat (Jerman et al, 2018).

Hasil penelitian Herlina Pratiwi (2020) tentang hubungan komunikasi terapeutik keperawatan dengan kepuasan pasien di RS Bunda Margonda Depok, kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh komunikasi terapeutik terapi, dari 31 pasien sebagai responden, 19 pasien (61,3) menyatakan puas dan 12 pasien menyatakan puas. (38,7) menyatakan ketidakpuasan. Selain itu menurut hasil penelitian Husna et al (2019) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di RS Siti Khotijah selama melakukan komunikasi terapeutik (100%) dan pasien menyatakan puas (84,6%). Sedangkan penelitian Hj.Indirawati di RSU Haji Sukolilo Surabaya tahun 2017 menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat sebesar 54,2% tidak puas, 16,7% agak puas dan 29,2% sangat puas. Data penelitian di DI Yogyakarta yaitu RSUD Sleman menyebutkan bahwa sebesar 21% komunikasi terapeutik perawat buruk dengan kategori kepuasan pasien sebesar 30% responden kurang puas (Transyah dan Toni, 2018).

Pada dasarnya rumah sakit memiliki beberapa standar yang harus dipenuhi sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan pasien, salah satunya standar *output*. Standar *output* adalah standar yang terdiri dari indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja rumah sakit, dalam hal ini adalah *Bed Occupancy Rate* (BOR). BOR pada unit rawat inap dapat digunakan untuk mengetahui tinggi

rendahnya mutu tingkatan fasilitas dan efisiensi pelayanan rumah sakit. Besaran BOR di RSUD Sleman sebesar 52,59% pada bulan Agustus 2023. *Performance* ruang rawat inap RSUD Sleman juga diukur dengan BOR. Pada bulan Agustus 2023 besaran BOR di Cempaka I adalah 54,64%, Cempaka II adalah 51,47%, dan Cempaka III adalah 86,80%. Adapun jumlah tempat tidur di Cempaka I sebanyak 16 buah, Cempaka II sebanyak 22 buah, dan Cempaka III sebanyak 11 buah. Penelitian dilakukan di Cempaka I, II, dan III supaya penelitian yang dilakukan lebih valid, tidak mengambil kelas III karena mayoritas pasien kelas III mengikuti apa saja pelayanan yang diberikan oleh perawat dan harapan kepuasannya cenderung rendah.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan terkait dengan gambaran komunikasi dan gambaran kepuasan pasien pada tanggal 2 dan 3 Juli 2023 di IRNA Cempaka 1, 2, dan 3 RSUD Sleman dengan jumlah pasien 10 orang, 7 orang menyatakan tidak puas dan 3 orang menyatakan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat tetapi mereka mengatakan bahwa beberapa perawat ketika melakukan tindakan tidak menjelaskan Tindakan yang akan dilakukan dan hanya menjawab ketika ditanya dan mereka juga mengatakan bahwa ada 2 perawat yang tidak ramah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman.

## **B. Metode Penelitian**

Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman yang diambil berdasarkan data kunjungan pasien pada bulan Juli tahun 2023 sejumlah 174 orang. Adapun rincian masing-masing bangsal adalah ruang Cempaka I sebanyak 55 orang, ruang Cempaka 2 sebanyak 57 orang, dan ruang Cempaka 3 sebanyak 62 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien di IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman sesuai dengan kriteria inklusi. Sampel dihitung menggunakan rumus slovin, lalu diambil dari masing-masing bangsal berdasarkan *proporsional random sampling*. Hasil perhitungan sampel ditambahkan antisipasi drop out sebanyak 10%, sehingga jumlah sampel sebanyak 73 orang. Teknik pengambilan sampel adalah dengan *proportional random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara *probability sampling* dengan cara pengambilan sampel dari anggota populasi dengan acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi tersebut. Penelitian ini dilakukan di IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman sejak Juli-Desember 2023. Variabel penelitian adalah komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Data dianalisis dengan analisis univariat dan uji *spearman rank*.

## C. Hasil

### 1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pasien di IRNA 1, 2, dan 3 RSUD Sleman sebanyak 73 orang. Distribusi frekuensi responden ditunjukkan sebagai berikut:

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden**

No	Variabel	n	%
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	36	49.3
	Perempuan	37	50.7
2.	Umur		
	<45 tahun	28	38.4
	≥ 45 tahun	45	61.6
3.	Pendidikan		
	D3	23	31,5
	S1	40	54,8
	SMA	10	13.7
4.	Pekerjaan		
	Bekerja	41	56.2
	Tidak Bekerja	32	43.8
5.	Lama Perawatan		
	2-6 Hari	60	82.2
	≥ 7 Hari	13	17.8

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 6. diperoleh hasil karakteristik responden berdasarkan data demografi yaitu sebagian besar responden memiliki jenis kelamin perempuan sebanyak 37 orang (50,7%), mayoritas memiliki usia ≥ 45 tahun sebanyak 45 orang (61,6%), mayoritas memiliki pendidikan S1 sebanyak 40 orang (54,8%), sebagian besar pasien bekerja sebanyak 41 orang (56,2%), serta mayoritas dirawat di rumah sakit selama 2-6 hari (60%).

### 2. Komunikasi Terapeutik

Adapun gambaran komunikasi terapeutik adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat**

No	Komunikasi Terapeutik	n	%
1.	Komunikasi Terapeutik Perawat		
	Baik	10	13.7
	Cukup	63	86.3

Sumber: Data Primer 2023

Hasil analisis menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat di ruang Cempaka RSUD Sleman mayoritas cukup sebanyak 63 orang (86,3%) dan baik sebanyak 10 orang (86,3%).

### 3. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien

Adapun gambaran tingkat kepuasan pasien di ruang Cempaka RSUD Sleman Yogyakarta adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien**

No	Tingkat Kepuasan	n	%
1.	Tingkat Kepuasan Pasien		
	Puas	7	9.6
	Cukup	65	89
	Kurang	1	1.4
	Total	73	100

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan Tabel 3. dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien di ruang Cempaka RSUD Sleman mayoritas pada kategori cukup puas yaitu sebanyak 65 orang (89%), dan minoritas kurang puas sebanyak 1 orang (1,4%).

### 4. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Adapun hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien ditunjukkan sebagai berikut:

**Tabel 4. Hubungan Komunikasi Teraupetik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Variabel	r hitung	p-value
Komunikasi Teraupetik dengan Tingkat Kepuasan Pasien	0.398	0.000

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan hasil uji spearman rank didapatkan p-valur= 0,000, dimana  $<0.005$  yang berarti ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Cempaka RSUD Sleman. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,398, artinya tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien adalah 0,398 atau cukup kuat dan bernilai positif. Hubungan kedua variabel tersebut searah, artinya semakin baik komunikasi terapeutik perawat maka tingkat kepuasan pasien semakin meningkat.

## D. Pembahasan

### 1. Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat

Hasil penelitian di ruangan Cempaka RSUD Sleman dari 73 responden diperoleh bahwa komunikasi terapeutik pada pasien pada kategori cukup sebanyak 63 orang (86,3%) dan pada kategori baik sebanyak 10 orang (13,7%). Dikatakan cukup karena perawat mampu melakukan pra interaksi, orientasi, fase kerja, dan terminasi dengan baik namun kurang maksimal. Menurut peneliti komunikasi terapeutik tidak optimal karena perawat terburu-buru dalam memberikan pelayanan kepada pasien karena pasien banyak. Komunikasi terapeutik adalah salah satu untuk memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya dengan klien, sehingga klien

akan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya (Priyantini, Ayatulloh and Faradisa, 2023).

Komunikasi terapeutik sangat bermanfaat bagi perawat karena dapat memperoleh informasi tentang kondisi pasien dan bagi pasien komunikasi ini dapat membantu dalam menyampaikan keluhan pasien sehingga dapat dilakukan diagnosa yang tepat dan asuhan keperawatan yang tepat sesuai penyakit yang diderita pasien sehingga dapat memperoleh kesembuhan (Achmad Faisol *et al.*, 2021). Adapun tujuan dari komunikasi terapeutik ini yaitu membina hubungan saling percaya, memenuhi kebutuhan pasien, mendengarkan dengan penuh perhatian.

Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi terapeutik yaitu pendidikan, lama kerja, pengetahuan, sikap, kondisi psikologis, dan kejelasan pesan akan sangat mempengaruhi keefektifan komunikasi. Responden di ruang Cempaka RSUD Sleman mendapatkan komunikasi terapeutik yang baik, menggali keadaan ataupun keluhan pasien, bersikap tenang dan dapat mengontrol perasaan saat bertemu dengan pasien, memberi dan memperkenalkan diri ketika berinteraksi dengan pasien/keluarga, menjelaskan setiap tindakan apapun yang dilakukan pada pasien, dan selalu mengucapkan salam kepada pasien dan keluarga ketika perawat meninggalkan ruangan.

Berdasarkan hasil kuesioner menunjukkan bahwa perawat sudah menggali semua informasi tentang kondisi pasien sebelum berinteraksi, perawat sudah merencanakan tindakan keperawatan yang telah dilakukan, Perawat bersikap tenang dan dapat mengontrol perasaannya saat bertemu dengan pasien, perawat memberikan salam kepada pasien dan keluarga, perawat menanyakan nama pasien, perawat menawarkan Tindakan dan mendiskusikan tindakan yang akan dilakukan, serta perawat cepat tanggap. Dari hasil tersebut diketahui bahwa perawat dapat melakukan tahapan pra interaksi, fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi dengan baik. Komunikasi terapeutik perawat yang cukup baik hal ini disebabkan perawat tidak menggali informasi tentang penyakit/keadaan pasien dan pada tahap terminasi dimana perawat tidak menanyakan keadaan/perasaan pasien setelah dilakukan tindakan, tidak mengingatkan ataupun memberitahukan jika ada pemeriksaan/tindakan lanjutan dan tidak mengucapkan salam kepada pasien dan keluarga ketika meninggalkan tempat.

## 2. Gambaran Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dari 73 responden menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien mayoritas pada kategori cukup sebanyak 65 orang (89%), kategori puas sebanyak 7 orang (9,6%) dan tidak puas 1 (1,4%) Kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Pasien mengatakan puas karena perawat komunikatif. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu, kualitas produk atau jasa dimana pasien merasa puas bila jasa yang didapatkan berkualitas, emosional dimana pasien merasa yakin dan kagum terhadap suatu institusi pelayanan

kesehatan, kinerja dimana pasien dapat menikmati kinerja perawat yang cepat dan nyaman, estetika merupakan daya tarik suatu institusi, karakteristik produk meliputi penampilan bangunan, kebersihan, pelayanan keramahan petugas, lokasi, fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, komunikasi yang mudah dimengerti, suasana yang tenang dan nyaman (Nisa, Wulandari and Wahyanto, 2022).

Hasil penelitian yang sejalan dengan (Andrini, 2018) mengatakan responden menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan bahwa mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan yang diharapkan, tenaga medis yang bertugas cakap dalam memberikan pelayanan kesehatan, tenaga medisnya ramah dan sopan, memberi pelayanan penuh perhatian, kesabaran dan ketelatenan dalam setiap prosedur medis yang dilakukan, serta rasa nyaman yang disungguhkan oleh pihak RS maupun tenaga medis. Pasien yang menyatakan baik disebabkan pelayanan komunikasi yang diberikan terhadap pasca operasi dapat dilakukan secara baik, salah satu faktornya adalah pelayanan yang diberikan sesuai yang diharapkan pasien (Putra *et al.*, 2021).

Tingkat kepuasan yang cukup disebabkan karena perawat tidak memberikan dukungan terhadap keadaan pasien, dan pada tingkat keandalan yaitu perawat tidak mampu menangani masalah perawatan dengan tepat dan professional, perawat tidak memberikan informasi fasilitas yang disediakan di Rumah Sakit. Sesuai dengan teori maupun hasil penelitian sebelumnya bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya adalah kualitas produk atau jasa dimana pasien merasa puas bila yang didapatkan sesuai yang diharapkan atau yang diberikan oleh pelayanan medis, fasilitas kesehatan yang baik sarana maupun prasarana, komunikasi yang mudah dipahami dan suasana yang tenang dan nyaman

### 3. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik *Spearman Rank* tentang Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Cempaka RSUD Sleman menunjukkan nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0.05$ ) yaitu ada hubungan yang signifikan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di ruang Cempaka RSUD Sleman. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat yang kurang baik terdapat pada item soal no 7, 9, dan 14. Item tersebut adalah perawat tidak menanyakan keluhan yang dirasakan oleh pasien, perawat tidak menjaga privasi perawat atau terkadang lupa menutup tirai, dan pasien cemberut saat melakukan perawatan. Sedangkan item ketidakpuasan pasien ditunjukkan pada pertanyaan nomor 7, 8, 9, 10, dan 12. Hal tersebut diantaranya perawat yang tidak merespon cepat saat pasien sedang cemas dan takut, perawat tidak menanggapi keluhan pasien dengan baik, perawat terkadang menjelaskan dengan kata-kata yang susah dipahami, perawat memberikan penjelasan dengan buru-buru karena banyak antrian pasien, serta penjelasan perawat tidak membuat pasien lebih tahu tentang kondisinya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Andrini (2018) yang menyatakan bahwa ada hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien karena adanya kerja sama antara tenaga medis dan pasien dalam hal penyampaian informasi lewat komunikasi dan pemberian pelayanan yang cepat dan tanggap, karena komunikasi terapeutik merupakan salah satu untuk memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya terhadap klien, sehingga klien akan merasa puas dengan pelayanan, hal ini dapat tercapai apabila adanya kerja sama antara tenaga medis dan pasien sehingga saling menguntungkan agar kepuasan pasien tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Hasil dari penelitian ini bahwa komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di ruangan Cempaka RSUD Sleman karena komunikasi terapeutik merupakan salah satu untuk memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya terhadap klien, sehingga klien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Perawat yang memiliki komunikasi terapeutik yang baik akan memberikan kepuasan pada pasien. Dalam penelitian ini komunikasi terapeutik perawat dapat mempengaruhi tingkat kepuasa pasien dimana perawat bersikap tenang dan dapat mengontrol perasaan saat bertemu dengan pasien, perawat memberi dan memperkenalkan diri ketika berinteraksi dengan pasien/keluarga, fasilitas sarana maupun prasarana yang disediakan Rumah Sakit dan pelayanan medis. Dari hasil yang dilakukan peneliti di ruangan Cempaka RSUD Sleman dengan nilai  $p=0,000$  ( $p<0.05$ ).

Komunikasi terapeutik merupakan komponen penting dalam keperawatan yang melibatkan antara perawat dan pasien memiliki hubungan terapeutik yang bertujuan untuk membantu dalam proses kesembuhan pasien semakin baik komunikasi terapeutik yang dilaksanakan oleh perawat maka semakin puas pasien dalam menerima pelayanannya, terciptanya komunikasi terapeutik yang baik akan menciptakan hubungan saling percaya antara perawat dan pasien yang nantinya dapat menimbulkan kepuasan pada pasien (Yulviana, Harnani and Oktaviani, 2020).

Menurut penulis pasien dirawat inap tentu saja karena ada masalah kesehatan, seseorang yang sakit akan memerlukan banyak bantuan, perhatian, rasa aman dan nyaman. Kebutuhan pasien yang seperti itu tentu saja dapat dipenuhi oleh seorang perawat, dengan cara memberikan rasa empati, ketanggapan dengan kebutuhannya dan cara komunikasi terapeutik. perawat.

Pada saat perawat melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien maka pasien akan merasa aman dan nyaman saat mengungkapkan perasaannya, pasien akan cenderung mengikuti arahan dari perawat untuk mencapai kesehatannya secara optimal dan pasien akan merasakan sebuah kehangatan karena keberadaannya di anggap oleh perawat (Aswad, 2020). Seorang perawat harus mempertahankan dan meningkatkan komunikasi terapeutik saat berhadapan dengan pasien atau keluarga pasien, karena hal itu akan mempengaruhi

profesionalisme perawat di depan pasien dan juga mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan di instansi kesehatan terutama dalam pelayanan keperawatan (Alrimali, 2023).

## E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi terapeutik perawat di IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman mayoritas dalam kategori cukup.
2. Pasien rawat inap di IRNA Cempaka 1, 2, 3 RSUD Sleman mayoritas cukup puas terhadap komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat.
3. Ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat maka akan semakin meningkat tingkat kepuasan pasien.

## F. Saran

1. Bagi Direktur RSUD Sleman
  - a. Penelitian dapat memberikan informasi tentang hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap.
  - b. Bidang manajemen Rumah Sakit memiliki program untuk meningkatkan kualitas pelayanan perawat profesional dan bekerja sama dengan komite etika dan profesi yang telah ada,
  - c. Semua perawat di RSUD Sleman diharapkan memiliki keterampilan komunikasi terapeutik, sehingga rumah sakit dapat mempertahankan kualitas pelayanan.
2. Bagi Perawat RSUD Sleman
  - a. Memberikan informasi kepada perawat tentang pentingnya komunikasi terapeutik dalam pelayanan keperawatan dengan pasien Rawat Inap
  - b. Menjadikan 3S (Sapa, Senyum, Salam) menjadi *caring* dalam pemberian asuhan keperawatan untuk mempercepat penyembuhan pasien.
  - c. Perawat disarankan untuk lebih optimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien seperti menanggapi keluhan pasien dengan baik, menjelaskan dengan kata-kata yang mudah dipahami, dan tidak terburu-buru dalam melakukan Tindakan serta komunikasi kepada pasien.
3. Bagi pengelola institusi Pendidikan
 

Disarankan dapat menjadi bahan acuan untuk pengembangan kurikulum terkait dengan komunikasi terapeutik dan juga dapat menjadi bahan bacaan terkait dengan pentingnya komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit.
4. Bagi peneliti selanjutnya
 

Memberikan acuan atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap dan di harapkan dapat meneliti fase

prainteraksi serta karakteristik perawat yang tidak diteliti oleh peneliti karena pasien tidak bisa mengamati

## G. DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Faisol *et al.* (2021) ‘Relationship of Therapeutic Communication And Healing Between Nurse and Patient’, *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences*, 10(2), pp. 99–102.
- Alrimali, A. and Alreshidi, N. (2023) ‘An assessment of nurse-patient therapeutic communication and patient satisfaction with nursing care in multiple healthcare settings: A Study in Saudi Arabia’, *Journal of Nursing Education and Practice*, 14(2), p. 15. doi: 10.5430/jnep.v14n2p15
- Andrini, E. (2018) ‘Analisis Faktor Penyebab Burnout Syndrome dan Job Satisfaction Perawat di Rumah Sakit Petrokimia Gresik’
- Aswad, S., Mulyadi, N. and Lolong, J. (2020) ‘Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Dr. H. Chasan Boesoerie Ternate’, *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 3(2), p. 105457
- Herlina Pratiwi. (2020). hubungan komunikasi terapeutik keperawatan dengan kepuasan pasien di RS Bunda Margonda Depok. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(1).
- 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.
- Nisa, F. Y. A., Wulandari, R. D. and Wahyanto, T. (2022) ‘Nurses’ Therapeutic Communication and Its Effect on Hospitalized Patients’ Satisfaction’, *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(3), pp. 873–882. doi: 10.30604/jika.v7i3.1230
- Pasang, J., Gama, S. I., & Indriyanti, N. (2019). Analisis Parameter Kimia dan Toksisitas Akut Ekstrak Air Daun Mekai (*Alburtisia papuana* Becc.) pada Ginjal Mencit. *Proceeding of Mulawarman Pharmaceuticals Conferences*, 10, 109–113. <https://doi.org/10.25026/mpc.v10i1.372>
- Priyantini, D., Ayatulloh, D. and Faradisa, E. (2023) ‘The Correlation Between Therapeutic Communication and Patients Satisfaction in Hospital’, *Indonesian Nursing Journal of Education and Clinic (INJEC)*, 8(1), pp. 67–75. doi: 10.24990/injec.v8i1.569.
- Putra, W. S. *et al.* (2021) ‘The Effect of Nurse Therapeutic Communication on Patient Satisfaction at Medan Advent Hospital’, *International Journal of Scientific Engineering and Science*, 5(7), pp. 98–102

- Soleman, N., & Cabu, R. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsud Maba. *LELEANI: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 48–54. <https://doi.org/10.55984/leleani.v1i2.71>
- Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Endurance*, 3(1), 88. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2487>
- Ulya, A. R., Anggraeni, A., & Pelawi, A. M. P. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Bojong Menteng Tahun 2022. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 5(1), 28–35. Retrieved from <https://akperyarsismd.e-journal.id/BNJ/article/view/74>
- Yulviana, R., Harnani, Y. and Oktaviani, W. (2020) ‘The Relationship between Effective Communication of Nurses and the Level of Patient Satisfaction in the Inpatient Installation of Mandau Duri Regional Hospital in ...’, *IOCS Publisher, Journal of Midwifery and Nursing*, 2(2), pp. 268–278. Available at: <https://iocscience.org/ejournal/index.php/JMN/article/view/719>

