

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP

Arya Ramadia*, Rahmaniza, Afzal Maulidi

Program Studi Ilmu Keperawatan STIKes Al Insyirah Pekanbaru, Jl. Parit Indah No.38 Pekanbaru 28289, Indonesia

*yayarivera_0811@yahoo.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien ditentukan oleh keberhasilan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dan didukung oleh komunikasi yang baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap. Jenis penelitian ini adalah *deskriptif korelatif* dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini sebanyak 65 orang yang diambil dengan *purposive sampling* di ruang rawat inap. Hasil penelitian ini didapatkan mayoritas komunikasi terapeutik Perawat dalam kategori baik (55,4%) dan tingkat kepuasan pasien dalam kategori tinggi (47,7%). Uji *Chi square* menunjukkan Ada hubungan komunikasi terapeutik Perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap dengan nilai *p value* 0,000. Disarankan pada RSUD Teluk Kuantan terutama perawat untuk dapat menerapkan komunikasi terapeutik pada semua pasien yang mendapatkan asuhan keperawatan, dan diharapkan pihak rumah sakit dapat menerapkan SOP khusus tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik agar meningkatkan kenyamanan terhadap pasien sendiri, serta meningkatkan kepuasan bagi keluarga pasien.

Kata kunci: komunikasi terapeutik; perawat; tingkat kepuasan pasien

THE RELATIONSHIP OF NURSE THERAPEUTIC COMMUNICATION WITH THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN THE ICU

ABSTRACT

Therapeutic communication is communication that occurs with the aim of helping patients carried out by a professional. Good communication can create patient satisfaction with the patient's actions. Purpose of this study was to determine the relationship between nurses' therapeutic communication with the level of patient satisfaction in the Inpatient Room. This type of research is descriptive correlative with a cross sectional approach. The Sample of this research is 65 people in the Inpatient Room taken by purposive sampling. The results of this study showed that the majority of nurses' therapeutic communication was in the good category (55.4%) and the level of patient satisfaction was in the high category (47.7%). Chi square test shows that there is a relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction level in the Inpatient Room with a p value of 0.000. There is a relationship between nurse therapeutic communication and the level of patient satisfaction in the Teluk Kuantan Hospital Inpatient Room with a p value of 0.000. It is recommended at Teluk Kuantan Hospital, especially nurses, to apply therapeutic communication to all patients who receive nursing care, and the hospital is expected to make a special SOP regarding the implementation of therapeutic communication in order to increase comfort for the patient himself, and increase satisfaction for the patient's family.

Keywords: therapeutic communication; nurse; patient satisfaction level

PENDAHULUAN

Perawat merupakan pemberi layanan kesehatan yang memberikan perawatannya selama 24 jam. Hal ini juga menunjukkan bahwa waktu yang digunakan perawat untuk berinteraksi dengan pasien adalah yang terbanyak dibandingkan tenaga kesehatan yang lainnya. Oleh karena itu, komunikasi dalam profesi keperawatan sangatlah penting. Komunikasi menjadi bagian penting untuk

mentransfer pesan kepada pasien atau tenaga kesehatan profesional lainnya (Purwaningsih & Dewi, 2019). Kemampuan komunikasi perawat yang efektif dalam menangani pasien atau menyampaikan informasi kepada keluarga pasien, rekan kerja dan manajemen, diakui sebagai landasan pada asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi. Sehingga, dengan meningkatkan komunikasi maka dapat mengurangi kesalahan medis dan kinerja yang buruk dalam merawat pasien (Purwaningsih & Putuagungayu, 2019).

Komunikasi dalam proses asuhan keperawatan ditujukan untuk mengubah perilaku pasien guna mencapai tingkat kesehatan optimal. Komunikasi terapeutik bertujuan untuk menolong pasien yang dilakukan oleh seorang yang profesional, menggunakan pendekatan personal yang berdasarkan perasaan dan emosi, dan di dalam komunikasi terapeutik ini harus ada unsur kepercayaan antara perawat dan pasien (Liza, Suryani & Meikawati, 2014). Menurut Prabowo (2014) tahapan-tahapan untuk berkomunikasi terapeutik adalah tahap pra interaksi, tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi. Komunikasi yang berpusat pada pasien penting untuk perawatan pasien. Komunikasi yang dipusatkan pada pasien mendorong rencana perawatan melalui penyampaian informasi, menyediakan terapi dan lingkungan yang mendukung bagi pasien. Selain itu, empati sangat penting khususnya dalam melakukan komunikasi efektif yang berpusat pada pasien. Kemampuan seorang perawat untuk mengenali masalah pasien, empati dan menanggapi dengan sabar, berkomunikasi untuk mengerti keinginan pasien, dapat membantu pasien memahami dan mengatasi penyakit mereka secara efektif (Putu, Ayu & Dewi, 2017).

Menurut Syofyanti (2014) beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, antara lain adalah faktor psikologis yang meliputi manfaat yang diharapkan dan persepsi atau pemahaman terhadap produk atau pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan petugas rumah sakit terhadap pasien, faktor demografi seperti jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan status perkawinan, cara pembayaran, jenis penyakit serta karakteristik lainnya serta faktor geografis yang lebih menekankan pada lokasi tempat penggunaan jasa pelayanan seperti fasilitas rawat inap dan rawat jalan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Munijaya (2014) adalah komunikasi, yang mana komunikasi merupakan suatu informasi yang diberikan pihak penyediaan 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. Menurut Taylor, dkk (2013) 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.

Komunikasi terapeutik merupakan tanggung jawab moral bagi perawat. Apabila tidak terbentuknya komunikasi yang baik antara perawat dan pasien atau keluarga pasien maka tidak akan terciptanya hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien. Keadaan ini akan membuat perawatan yang diberikan tidak diterima dengan optimal dan angka ketidakpuasan pasien terhadap layanan keperawatan akan meningkat. Selanjutnya, hal tersebut akan berdampak pada keinginan pasien atau keluarga untuk menggunakan layanan secara berulang. Hal ini akan mempengaruhi kepuasan pasien dan jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit. Kepuasan pasien

didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatkan sesudah membandingkan dengan apa yang menjadi harapan. Sebanyak 80% kesembuhan dan kepuasan pasien ditentukan oleh keberhasilan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, baik fisik maupun psikis (Apriyani, Kencana & Harini, 2017).

Hasil *survey* indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2017) didapatkan hasil tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit di Indonesia sebesar 82,7% masih dibawah target 90%. Penelusuran lebih lanjut diperoleh pelayanan petugas dalam menangani pengaduan dengan cepat sebesar 77%, responden saran dengan cepat 79%, petugas menjawab dengan cepat 79%. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit di Provinsi Riau sebesar 75,3% dalam kategori B di bawah pencapaian secara nasional dan masih di bawah target yakni 90%, sedangkan untuk pelayanan komunikasi petugas kesehatan dengan pasien di Rumah Sakit, tingkat kepuasan masyarakat sebesar 78%.

Hasil *survei Indeks Kepuasan Pasien* di RSUD Teluk Kuantan pada tahun 2020 yakni 78,42% di bawah target 90% dengan pelayanan komunikasi sebesar 58,76% yang masih jauh di bawah target 85%, sedangkan pelayanan keperawatan memiliki indek kepuasan masyarakat sebesar 88,7% masih di bawah target 90%. Berdasarkan penelitian Kusmiyati (2019) didapatkan hasil pelayanan keperawatan sebagian besar dinyatakan baik (71%), komunikasi terapeutik, sebagian besar dinyatakan baik (55,1%) dan kepuasan pasien, sebagian besar dinyatakan puas (60,9%). Penelitian Sukmandari (2020) didapatkan 53,7% perawat melakukan komunikasi terapeutik yang baik dan 55,2% pasien merasa puas. Penelitian Dora, Ayuni & Asmalinda (2019) tentang Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien menunjukkan hasil bahwa 43,3% responden menyatakan puas dan 56,7% responden menyatakan tidak puas. Hasil Penelitian Handayani (2019) menunjukkan bahwa lebih dari separuh yaitu sebanyak 39 (58,2%) perawat menggunakan komunikasi terapeutik dengan baik dan sebagian besar tingkat kepuasan keluarga pasien yaitu sebanyak 44 (65,7%) keluarga pasien menyatakan puas dengan komunikasi terapeutik perawat.

Berdasarkan *survey* pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 10 Oktober 2021 didapatkan rata-rata jumlah pasien perbulan sebanyak 60-80 orang pasien, sedangkan jumlah pasien yang di rawat di Ruang Rawat Inap pada bulan November 2021 berjumlah 78 orang. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap 10 orang pasien di Ruang rawat inap tentang pelayanan yang diberikan oleh perawat RSUD Teluk Kuantan 6 diantaranya merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, hal ini disebabkan kurangnya komunikasi perawat serta penjelasan yang kurang tentang tindakan yang akan dilakukan di oleh perawat seperti saat akan memberikan obat injeksi serta memasang infus pasien. Keluhan yang juga sering disampaikan oleh pasien yang tidak puas adalah kurangnya komunikasi dari perawat dan ketidak jelasan akan proses perawatan, sehingga pasien mengeluhkan lamanya waktu menunggu perawat setelah proses masuk ruangan perawatan, lamanya waktu perawat menjawab panggilan pasien, sikap perawat yang tidak bersahabat, kurang memberikan pendidikan kesehatan untuk perawatan di rumah, perawat kurang perhatian, perawat tidak menjelaskan tentang program pengobatan dan proses penyakit. Pasien dan keluarga mengatakan juga ada beberapa orang perawat yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, kurang senyum, jarang berkomunikasi dengan pasien dan hanya datang jika akan melakukan tindakan pada pasien. Sedangkan 4 orang lainnya mengatakan

meskipun pelayanan dan kurangnya komunikasi yang diberikan oleh perawat namun mereka mengerti dengan kondisi perawat yang melayani banyak pasien sehingga kurang memiliki waktu untuk menjelaskan secara detail tentang tindakan yang akan dilakukan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *deskriptif korelatif* dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan pada bulan November 2021 sampai bulan Februari 2022 di Ruang Rawat Inap RSUD Teluk Kuantan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien Ruang Rawat Inap di RSUD Teluk Kuantan dengan sampel 65 orang dengan teknik pengambilan sampel adalah seluruh pasien Ruang Rawat Inap di RSUD Teluk Kuantan. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Variabel penelitian adalah komunikasi terapeutik (variabel independen) dan kepuasan pasien (variabel dependen). Analisis data penelitian adalah univariat dan bivariat dengan pengolahan data menggunakan *uji Chi Square*.

HASIL

Komunikasi Terapeutik Perawat

Tabel 1.

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Komunikasi Terapeutik Perawat

Komunikasi Terapeutik	f	%
Baik	36	55,4
Cukup	15	23,1
Kurang	14	21,5

Tabel 1 menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat mayoritas dalam kategori baik yaitu sebanyak 36 orang (55,4%).

Kepuasan Pasien

Tabel 2.

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	f	%
Tinggi	31	47,7
Sedang	13	20
Rendah	21	32,3

Tabel 2 menunjukkan bahwa kepuasan pasien mayoritas dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 31 orang (47,7%).

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 3 dapat dilihat bahwa dari 36 orang responden didapatkan komunikasi terapeutik perawat kategori baik sebanyak 25 orang (38,5%) dengan kategori kepuasan tinggi, 6 orang (9,2%) dengan kategori kepuasan sedang dan 5 orang (7,7%) dengan kategori kepuasan pasien rendah. Dari 15 responden yang mengatakan komunikasi perawat dengan kategori cukup sebanyak 4 orang (6,2%) dengan kategori kepuasan pasien tinggi, 5 orang (7,7%) dengan kategori kepuasan sedang dan 6 orang (9,2%) dalam kategori kepuasan rendah. Sedangkan dari 14 responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat kurang sebanyak 2 orang (3,1%) dengan kategori kepuasan pasien

tinggi, 2 orang (3,1%) dengan kategori kepuasan sedang dan 10 orang (15,4%) dengan kategori kepuasan rendah. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *Pearson Chi-square* diperoleh nilai $p\text{ value} = 0,000$ $p < \alpha$ (0,05) artinya ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Teluk Kuantan.

Tabel 3.
 Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Komunikasi Terapeutik Perawat	Kepuasan Pasien						P Value
	Tinggi		Sedang		Rendah		
	f	%	f	%	f	%	
Baik	25	38,5	6	9,2	5	7,7	0,000
Cukup	4	6,2	5	7,7	6	9,2	
Kurang	2	3,1	2	3,1	10	15,4	

PEMBAHASAN

Komunikasi Terapeutik Perawat

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa komunikasi terapeutik perawat mayoritas dalam kategori baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Meikayanti & Sukmandari (2020) yang berjudul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan menyatakan bahwa perawat mempunyai komunikasi terapeutik baik. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Siti & Indrayana (2016) bahwa mayoritas komunikasi terapeutik perawat di ruang Pringgodani RSU Rajawali Citra Bantul Yogyakarta kategori baik. Hal ini sesuai dengan teori Sarfika & Maisa (2018) yang mengatakan bahwa perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik dengan baik akan mudah melakukan komunikasi dengan pasien. Komunikasi terapeutik mampu membentuk hubungan saling percaya, menumbuhkan sikap empati dan caring terhadap pasien, mencegah terjadinya masalah. Komunikasi terapeutik memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan dapat meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit.

Menurut asumsi peneliti banyaknya perawat yang melakukan komunikasi terapeutik dalam kategori baik dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain faktor pendidikan perawat yang mayoritas merupakan perawat profesional (S1 Keperawatan) serta pengetahuan perawat yang cukup baik. Faktor lainnya yaitu banyaknya perawat yang mendapatkan pelatihan tentang komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik paling baik dilakukan oleh perawat adalah menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan jelas saat berkomunikasi, menghindari penggunaan Bahasa medis. Perawat menyampaikan pesan yang ringkas dan tidak tergesa - gesa saat berkomunikasi dan Perawat mengakhiri wawancara atau komunikasi dengan cara yang baik.

Kepuasan Pasien

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa kepuasan pasien mayoritas dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 31 orang (47,7%). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Siti & Indrayana (2016) di Ruang Pringgodani RSU Rajawali Citra Bantul Yogyakarta kategori puas sebanyak 39 orang (68,4%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Meikayanti (2020) yang berjudul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan yang mendapatkan hasil sebanyak 37 responden (55,2%) dari

67 responden mengatakan puas terhadap perawatan. Menurut Apriyani, Kencana & Harini (2017) kepuasan pasien didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatkan sesudah membandingkan dengan apa yang menjadi harapan. Sebanyak 80% kesembuhan dan kepuasan pasien ditentukan oleh keberhasilan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, baik fisik maupun psikis.

Menurut asumsi peneliti banyaknya pasien dengan kepuasan dalam kategori tinggi dipengaruhi oleh berbagai faktor. Berdasarkan hasil kuesioner didapatkan pasien merasa puas dengan fasilitas yang memadai, penampilan fisik petugas yang menarik, kondisi ruang pemeriksaan dan ruang tunggu yang cukup bersih, peralatan medis yang sesuai dengan standar serta persediaan obat-obatan yang lengkap, prosedur penerimaan pasien tidak berbelit-belit, informasi yang diberikan kepada pasien sudah akurat, tindakan yang dilakukan oleh perawat sudah tepat waktu (sesuai yang dijadwalkan). Sedangkan mayoritas pasien merasa tidak puas karena perawat kurang tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien, kemampuan/kompetensi perawat yang memeriksa pasien belum sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan ini juga dipengaruhi oleh harapan pasien terhadap pelayanan yang terlalu tinggi, sehingga meskipun perawat sudah melakukan dengan baik namun pasien tetap merasa tidak puas.

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Teluk Kuantan

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 36 orang responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat kategori baik sebanyak 38,5% dalam kategori kepuasan tinggi, 9,2% dalam kategori kepuasan sedang dan 7,7% dalam kategori kepuasan rendah. Dari 15 responden yang mengatakan komunikasi perawat dalam kategori cukup sebanyak 6,2% dalam kategori kepuasan tinggi, 7,7% dalam kategori sedang dan 9,2% dalam kategori rendah. Sedangkan dari 14 responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat kurang sebanyak 3,1% dalam kategori kepuasan tinggi, 3,1% dalam kategori kepuasan sedang dan 15,4% dalam kategori kepuasan rendah.

Hasil uji statistik dengan menunjukkan nilai $p \text{ value} = 0,000$ $p < \alpha (0,05)$ artinya ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Teluk Kuantan. Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian Ningsih (2015) dimana terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Hidayatullah (2020) yang berjudul Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso yang mendapatkan hasil ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik Komunikasi Perawat dengan kepuasan pasien rawat inap dengan nilai $p \text{ value} 0,000$. Hal ini sesuai dengan teori menurut Younis (2015) yang mengatakan bahwa komunikasi terapeutik adalah dasar dari hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien serta keluarga yang memberikan peluang untuk membangun hubungan, memahami pengalaman klien, merumuskan intervensi individual atau klien dan mengoptimalkan sumber daya perawatan kesehatan. Hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan sehingga akan tercipta kepuasan. Selain itu, Anwar (2013) juga menyatakan pendapat bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi yakni tata cara komunikasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan bagaimana keluhan-keluhan pasien dengan cepat diterima dan ditangani oleh penyedia jasa

terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien, memberikan penjelasan yang tepat dan akurat sesuai kebutuhan klien/pasien.

Komunikasi terapeutik perawat ditunjukkan dengan empat aspek yaitu aspek kesejatan, aspek empati, aspek respek atau hormat dan aspek konkret (Nurjannah, 2015). Komunikasi yang kurang baik dari perawat akan berdampak buruk diantaranya yaitu bisa menimbulkan kesalah pahaman antara perawat dengan pasien maupun keluarganya dan pasien tidak puas. Perawat sering menggunakan pertanyaan yang hanya membutuhkan jawaban “ya” dan “tidak”, komunikasi yang seperti itu membatasi klien untuk memperluas percakapan atau menyatakan permasalahan mereka sendiri (Abraham, 2017). Menurut asumsi peneliti dari hasil jawaban di lembar kuesioner masih banyak perawat yang tidak memperkenalkan diri ketika akan melakukan tindakan dan tidak menjelaskan maksud dan tujuan tindakan yang akan dilakukan sehingga inisiatif keluarga pasien sendiri yang ingin bertanya. Pada fase kerja perawat tidak mampu membuat anak bercerita dan tenang pada saat tindakan dilakukan, salah satunya dari hasil wawancara dengan salah satu keluarga pasien menyebutkan bahwa perawat hanya berfokus pada tindakan yang dilakukan dan tidak ada komunikasi yang dilakukan perawat terhadap pasien sehingga pasien menangis saat tindakan tersebut dilakukan, serta perawat juga tidak pernah memberikan pujian pada pasien setelah dilakukan tindakan, mengakibatkan setiap perawat yang masuk ke kamar pasien menyebabkan rasa takut dan tidak nyaman pada pasien. Pada fase terminasi perawat tidak ada menganjurkan pasien untuk istirahat dan membuat kesepakatan waktu untuk kunjungan berikutnya sehingga antara perawat dan keluarga pasien atau pasien sendiri tidak ada kedekatan. Secara umum, kurangnya pelaksanaan komunikasi terapeutik tersebut oleh perawat disebabkan mereka tidak terbiasa melaksanakan komunikasi terapeutik sesuai dengan tahap-tahap komunikasi

SIMPULAN

Mayoritas komunikasi terapeutik Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Teluk Kuantan dalam kategori baik (55,4%). Mayoritas tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Teluk Kuantan dalam kategori tinggi (47,7%). Ada hubungan komunikasi terapeutik Perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Teluk Kuantan dengan nilai p value 0,000.

DAFTAR PUSTAKA

- Abraham. (2017). Komunikasi interpersonal antara perawat dan pasien. *Journal Universitas Sebelas Maret, Surakarta*
- Apriyani, L., Kencana, E. N., & Harini, L. P. I. (2017). Model Persamaan struktural Tingkat Kepuasan Pasien pada Kualitas Layanan Rawat Inap. *E-Jurnal Matematika*, 6(3), 168-175. DOI: <https://doi.org/10.24843/MTK.2017.v06.i03.p162>
- Anwar, K. (2013). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. *SKRIPSI. Program Ilmu Kesehatan, STIKES Jendral Achmad Yani*.
- Handayani. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Yang Dipersepsikan Keluarga Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Di Ruang Rawat Inap Anak Rsd Dr. Adnaan Wd Payakumbuh Tahun 2019. *Skripsi. Program Studi Sarjana Keperawatan*

Stikes Perintis Padang. <http://repo.stikesperintis.ac.id/1314/1/24%20RINI%20HANDAYANI.pdf>. Http

- Hidayatullah. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional (JKP) Volume 8, Nomor 1 Februari 2020* p-ISSN: 2355-679X; e-ISSN: 2685-1830
- Liza, N. M., Suryani, M., & Meikawati, W. (2014). Efektifitas Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kecemasan Orang Tua Anak Pre Operasi Di RSUD Tugurejo Semarang. *Karya Ilmiah STIKES Telogorejo, 3, 1-7*. Retrieved from 145 Nursing Current Vol. 8 No. 2.
- Meikayanti & Sukmandari (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan. *Jurnal Nursing Current Vol. 8 No. 2, Juli 2020 – Desember 2020*
- Muninjaya. (2014). *Manajemen Kesehatan, Edisi 2*. Jakarta : EGC.
- Ningsih, P,S. (2015). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III RS PKU Muhammadiyah Yohyakarta Unit II. *Naskah Publikasi, Program Studi Ilmu Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'aisyiyah, Yogyakarta*.
- Nurjannah, I. (2015). *Komunikasi Terapeutik (Dasar-dasar Komunikasi Bagi Perawat)*. Yogyakarta : Mocomedia
- Taylor, dkk (2013). *Social penetration: The development or interpersonal relationship*. New York: Holt,
- Putuagungayu, S. & Dewi, S. P. A. A. P. (2017). Improving Communicative Speaking Skill Of Nursing Students In English Discussions, Specific Purposes (ESP) Using Catur Jantra And StringIn Classroom. *IELT-Con 2019 Proceedings Of The 9th Pellta International English Language Teaching Conference*
- Purwaningsih, N. K. & Putuagungayu, S. (2019). Improving Communicative Speaking Skill Of Nursing Students In English Discussions, Specific Purposes (ESP) Using Catur Jantra And StringIn Classroom. *IELT-Con 2019 Proceedings Of The 9th Pellta International English Language Teaching Conference*
- Purwaningsih, N. K., & Dewi, S. P. A. A. P. (2019). The Analysis Of Speech Act In Verbal Communication Between Healthcare Professionals And Patients In Public Health Centre Branch Kerobokan Kelod. *Journal of English Educational Study (JEES), 2(1), 11-20*. DOI: <https://doi.org/10.31932/jees.v2i1.381>
- Prabowo. (2014). *Konsep Dan Aplikasi Asuhan Keperawatan Jiwa (Edisi Pert)*. Yogjakarta: Nuha Medika.
- Sarfika, R., Maisa, E., & Freska, W. (2018). *Buku Ajar Keperawatan Dasar 2 Komunikasi Terapeutik Dalam Keperawatan (Pertama)*. Padang: Andalas University Press

- Siti, M., Zulpahiyana., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia*. Vol. 4 No. 1 ISSN: 2354-7642.
- Syofyanti. (2014). Hubungan Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSSN Bukittinggi. <http://ejurnal.umsb.ac.id/public/ueu-undergraduate/6129>
- Younis, J. R., Mabrouk, S. M., & Kamal, F. F. (2015). Effect of the planned therapeutic communication program on therapeutic communication skills of pediatric nurses. *Journal of Nursing Education and Practice*, 5(8), 109-120. DOI: 10.5430/jnep.v5n8p109.

