

ABSTRAK
HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN CIAMIS
TAHUN 2018

Muhamad Reza¹ , Hj. Tika Sastraprawira²

Komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi atau meneruskan makna atau arti. Pada hakekatnya komunikasi merupakan alat untuk menghubungkan satu orang ke orang lain dan sebagai alat bagi perawat untuk mempengaruhi tingkah laku klien dalam pelaksanaan asuhan keperawatan. Komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh seorang perawat pada saat melakukan intervensi keperawatan akan memberikan khasiat terapi bagi proses penyembuhan pasien. Pelayanan keperawatan masih sering mendapatkan keluhan dari masyarakat, terutama sikap dan kemampuan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Tidak jarang terjadi konflik antara perawat dengan pasien sebagai akibat dari komunikasi yang tidak jelas atau tidak komunikatif sehingga menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan serta kepercayaan yang rendah dari pasien. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2018. Metode dalam penelitian ini adalah analitik kuantitatif dengan rancangan penelitian menggunakan pendekatan *cross sectional*. Sampel sebanyak 110 Perawat dan 74 Pasien, teknik pengambilan sampel menggunakan *proporsional random sampling*. Analisis bivariante menggunakan *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2018 karena nilai $\alpha > p \text{ value}$ ($0,05 > 0,000$). Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2018.

ABSTRACT

RELATIONSHIP OF THERAPEUTIC COMMUNICATIONS WITH PATIENT SATISFACTION IN INTERIOR ROOMS GENERAL HOSPITAL IN REGENCY OF CIAMIS IN 2018

Muhamad Reza¹, Hj. Tika Sastraprawira²

Communication is a process of exchanging information or passing on meaning or meaning. In essence communication is a tool to connect one person to another and as a tool for nurses to influence the behavior of clients in the implementation of nursing care. Therapeutic communication conducted by a nurse at the time of nursing intervention will provide therapeutic efficacy for the healing process of the patient. Nursing services still often get complaints from the community, especially the attitude and ability of nurses in providing nursing care to patients. It is not uncommon for conflicts between nurses and patients as a result of unclear or uncommunicative communication resulting in disappointment and discontent and low trust of patients. Satisfaction is the feeling of pleasure or disappointment of someone who emerged after comparing the perception or the impression to the performance or the outcome of a product and its expectations. This study aims to determine the Relationship of Therapeutic Communication Nurse With Patient Satisfaction In Inpatient Room Ciamis District General Hospital Year 2018. The method in this research is quantitative analytic with research design using cross sectional approach. Sample of 110 Nurses and 74 Patients, sampling technique using proporsional random sampling. Bivariate analysis using chi square. The results showed that there is a significant relationship between nurse therapeutic communication with patient satisfaction at Regional General Hospital of Ciamis Regency in 2018 because the value of $\alpha > p$ value ($0,05 > 0,000$). The conclusion in this research is there is significant correlation between therapeutic communication of nurse with patient satisfaction at General Hospital of Regency of Ciamis Year 2018.

Keywords: Therapeutic Communication Nurse, Patient Satisfaction

Literature: 19 References (2009-2017)

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit merupakan tempat sarana kesehatan yang berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan rujukan dan upaya kesehatan penunjang. Rumah Sakit yang baik memiliki kemampuan dalam menghubungkan aspek kemanusiaan yang ada dengan program pelayanan di bidang kesehatan. Salah satu fasilitas yang ditawarkan di Rumah Sakit adalah adanya fasilitas rawat inap bagi pasien yang hendak berobat maupun pasien rujukan, dengan adanya fasilitas ini dapat membantu pasien untuk melakukan pengontrolan terhadap penyakit yang diderita. Dengan adanya pelayanan rawat inap, maka pihak Rumah Sakit harus dapat mementingkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan karena, citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan pandangan persepsi konsumen yang sangat berpengaruh terhadap harapan yang dirasakan sesuai, sehingga melalui kepuasan pelanggan akan merekomendasikan kepada orang lain (Depkes, 2012).

Dalam pelayanan kesehatan Sumber daya manusia (SDM) di Rumah Sakit diantaranya tenaga perawat, lebih dari 50% profesi perawat memiliki proporsi yang relatif besar (Nursalam, 2011). Dalam penyedia pelayanan kesehatan, kepuasan pasien perlu diprioritaskan agar Rumah Sakit dapat mempertahankan pelayanan yang baik.

Kepuasan pasien akan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapan pelanggan dapat dipenuhi. Kepuasan pelanggan adalah

perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan (Supriyanto & Ernawaty, 2010).

Komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi atau meneruskan makna atau arti. Pada hakekatnya komunikasi merupakan alat untuk menghubungkan satu orang ke orang lain dan sebagai alat bagi perawat untuk mempengaruhi tingkah laku klien dalam pelaksanaan asuhan keperawatan (Musliha & Fatmawati, 2010). Komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh seorang perawat pada saat melakukan intervensi keperawatan akan memberikan khasiat terapi bagi proses penyembuhan pasien (Nurhasanah, 2009).

Dilihat dari tujuannya komunikasi terapeutik dapat membantu klien menjelaskan dan mengurangi beban perasaan pikiran untuk mengubah situasi yang ada, mengurangi keraguan sehingga dapat membantu dalam hal mengambil tindakan yang efektif dan mempertahankan kekuatan egonya, mempengaruhi orang lain, lingkungan fisik, dan dirinya sendiri. Perasaan yang dialami pasien dapat berkurang dengan komunikasi yang baik disebabkan karena keberhasilan suatu intervensi juga tergantung dengan adanya komunikasi yang terapeutik dan karena proses keperawatan ditujukan untuk merubah perilaku dalam mencapai tingkat kesehatan yang optimal. (Rahmat, 2011).

Laporan yang di dapat dari data Sensus Nasional 2013, Rumah Sakit pemerintah dimanfaatkan sebagai pelayanan kesehatan untuk rawat inap sebanyak (37,1%) dan Rumah Sakit Swasta

(34,3%) kemudian sisanya adalah Rumah Sakit Bersalin dan Puskesmas, untuk pelayanan komunikasi terapeutik dapat disimpulkan bahwa dari pelayanan komunikasi terapeutik pemerintah dan swasta untuk rawat jalan dan rawat inap ketidakpuasan dalam komunikasi terapeutik semakin meningkat, di samping itu kepuasan pelayanan komunikasi terapeutik di Rumah Sakit Swasta secara umum lebih tinggi dibandingkan dengan Rumah Sakit Pemerintah (Depkes, 2013).

Apabila antara perawat dan klien didahului hubungan saling percaya dalam hal pelayanan keperawatan, komunikasi terapeutik akan terjalin, pertama-tama klien harus percaya perawat mampu memberikan pelayanan keperawatan dalam mengatasi keluhannya. Selain itu, kualitas pelayanan keperawatan, perawat harus mampu memberikan jaminan agar klien tidak ragu dan pesimis dalam menjalani proses pelayanan keperawatan. Sering ditemukan perawat mendapatkan penolakan bila sedang memberikan asuhan keperawatan kepada klien. Hal ini dikarenakan klien ragu dengan kemampuan yang dimiliki perawat. Seharusnya perawat mempersiapkan diri sebelum bertemu dengan klien untuk mengurangi keraguan klien tersebut. Kemampuan khusus dan kepedulian sosial yang mencakup ketrampilan intelektual, teknis, dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku perawat atau kasih sayang dan cinta dalam berkomunikasi yang dilakukan seorang perawat (Nasir, Muhith, Sajidin & Mubarak, 2011).

Kepentingan paling utama bagi pasien dan keluarganya untuk memenuhi ekspektasi dalam asuhan keperawatan adalah kesembuhan, supaya berfungsinya kembali tubuh pasien secara normal dan pasien

mampu melakukan kegiatannya sehari-hari. Pengetahuan petugas kesehatan yang dimiliki lebih banyak tentang penyakit dan jenis terapi yang akan digunakan di dapat dari jenjang pendidikan keperawatan. Di samping itu, pasien hanya bisa merasakan keluhan dan kondisi kesakitannya. Karenanya, komunikasi verbal dan nonverbal faktor kunci dalam pelayanan yang akan menentukan keberhasilan pelayanan dan memenuhi kepuasan pelanggan (Muninjaya, 2011).

Dalam pelayanan keperawatan keluhan dari masyarakat, masih sering ditemukan terutama sikap dan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan kepada pasien. Konflik antara perawat dengan pasien sering terjadi di karenakan komunikasi yang tidak jelas atau tidak komunikatif sehingga berakibat terjadi kekecewaan dan ketidakpuasan serta kepercayaan yang rendah dari pasien. Menurut King, teori pencapaian tujuan komunikasi mendukung penetapan bersama antara pemberi pelayanan kesehatan (perawat) dan pasien dalam tercapainya kepuasan, merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul persepsi setelah membandingkan atau kesannya terhadap pelayanan atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Nursalam, 2011).

Perasaan kepuasan pasien dan pengalaman yang mereka dapatkan akan menjadi referensi yang baik kepada teman, keluarga, dan kepada institusi penyedia pelayanan kesehatan. Diantaranya masih banyak petugas belum memahami prinsip-prinsip kepuasan pelanggan termasuk prinsip-prinsip jaminan mutu pelayanan kesehatan. Salah satu faktor terpenting untuk bertahannya pasien agar tetap menggunakan jasa Rumah Sakit tertentu atau menganjurkan orang lain

menggunakan jasa Rumah Sakit tersebut adalah tergantung kepuasan pasien dalam mendapatkan jasa layanan dari kinerja perawat utamanya yang menggunakan jasa layanan (Muninjaya, 2011).

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis merupakan rumah sakit milik Pemerintah yang diklasifikasikan sebagai kelas C dan mempunyai Visi menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu, murah, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Dari hasil pengamatan terhadap perawat di RSUD Kabupaten Ciamis yang bertugas di ruang rawat inap, masih terdapat perilaku perawat yang jarang mengucapkan salam, tersenyum dan sapaan yang dipaksakan terhadap pasien, dan komunikasi yang digunakan hanya komunikasi yang kurang layak digunakan sehari-hari oleh perawat. Komunikasi tersebut tidak sesuai dengan teknik praktik komunikasi yang didasarkan tahapan-tahapannya. Terutama saat melakukan perawatan keperawatan dan terlihat beberapa pasien mengeluhkan tentang pelayanan yang dilakukan perawat.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2018 pada bulan Mei dengan mengamati sebagian besar perawat tidak memperkenalkan diri waktu pertama kali melakukan pertemuan dengan pasien dan didapatkan ada perawat tidak langsung merespon keluhan yang di keluhkan oleh pasien. Dari hasil pengamatan dan wawancara kepada 10 orang pasien, di temukan sebanyak 6 orang terdapat keluhan mengenai ketidak puasan pasien terutama diruang rawat inap mengenai komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat, kemudian ada temuan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan tidak di layani

dengan sebagai mestinya sehingga terjadi kekecewaan dari pasien, dan mengenai keramahan perawat dalam berkomunikasi dengan pasien atau keluarga pasien ada diantaranya, perawat terlalu tergesa - gesa dalam berbicara sehingga informasi yang kurang jelas dari perawat tentang kondisi penyakit yang di derita pasien, respon dari perawat untuk melakukan tindakan perawat yang kurang tanggap menimbulkan ketidak puasan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2018”.

METODE PENELITIAN

1. Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis. Jadwal penelitian dilaksanakan pada bulan Maret-Juli 2018.

2. Jenis penelitian

Metode dalam penelitian ini adalah analitik kuantitatif karena data penelitian di analisis menggunakan pendekatan *cross sectional*.

3. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*). Variabel bebas (*independen*) dalam penelitian ini adalah komunikasi terapeutik. Sedangkan variabel terikat (*dependen*) adalah kepuasan pasien.

Menurut Riduan dan Akdon (2013) Variabel harus didefinisikan secara operasional supaya lebih mudah mencari hubungan antara satu variabel dengan

variabel lainya serta pengukurannya. Definisi operasional ialah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan sebagai berikut :

4. Teknik penarikan sampel

Populasi dalam penelitian ini pasien rawat inap berjumlah 293 pasien dan perawat di ruangan rawat inap sebanyak 165 orang yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah

Variabel	Definisi Konseptual	Definisi Oprsional	Alat Ukur	Kategori	Skala
<i>Independen</i>					
Komunikasi Terapeutik	Komunikasi yang dilakukan oleh seorang perawat pada saat melakukan intervensi keperawatan sehingga memberikan khasiat terapi bagi proses penyembuhan pasien (Nurhasanah, 2009).	Komunikasi yang dilakukan perawat pada saat memberikan pelayanan pada pasien di rumah sakit yang diukur berdasarkan indikator tahapan komunikasi terapeutik, yaitu tahapan pra-interaksi, tahapan orientasi, tahapan kerja dan tahapan terminasi.	Observasi	1. Baik, jika nilai $T \geq \text{mean } T (50)$ 2. Tidak Baik, jika nilai $T < \text{mean } T (50)$	E Ordinal
<i>Dependen</i>					
Kepuasan	Suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2010).	Hasil yang diterima pasien, baik perasaan senang atau kecewa terhadap pelayanan yang diterima yang diukur berdasarkan indikator kepuasan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan Empaty.	Kuesioner	1. Puas jika nilai $T \geq \text{mean } T (50)$ 2. Kurang puas jika nilai $T < \text{mean } T (50)$	Ordinal

Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel

Kabupaten Ciamis Tahun 2018.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013). Untuk menentukan jumlah sampel dilakukan sebuah sampling.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *proporsional random sampling* yaitu sebagian dari populasi yang dapat mewakili target keseluruhan (Notoatmodjo, 2010).

Berdasarkan hasil penghitungan sampel maka diperoleh $n = 74$ Pasien yang akan dijadikan sebagai sampel dan kemudian $n = 110$ Perawat yang telah ditetapkan, dengan demikian dari jumlah sampel yang diperoleh yaitu minimal sebanyak 74 orang pasien dan = 110 Perawat yang berada di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2018.

5. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang langsung diperoleh dari objek penelitian yang dilakukan dengan cara membagikan angket kepada responden, responden diminta menjawab sendiri angket tersebut tetapi sebelumnya responden diminta kesediaannya untuk berpartisipasi dalam penelitian dengan menandatangani *informed consent* (pernyataan kesediaan menjadi responden).

6. Rancangan Analisis Data

a. Analisa Univariat

Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat, yaitu analisis yang dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian. Analisis data dilakukan dengan menggunakan komputer untuk mendapatkan distribusi frekuensi dari tiap-tiap variabel. Analisis

dilakukan untuk mengetahui distribusi Persiapan fisik, Persiapan Penunjang, *Informed Consent* dan Persiapan mental/psikis dengan perhitungan analisis menurut Notoatmodjo (2010) yaitu sebagai berikut :

Untuk pengkategorian komunikasi terapeutik perawat pada pasien menggunakan rumus :

$$T = 50 + 10 \left[\frac{X - \bar{X}}{s} \right]$$

Keterangan:

X = Skor responden pada skala komunikasi yang hendak diubah menjadi skor T

\bar{X} = Mean skor kelompok

s = Deviasi standar skor kelompok

Komunikasi terapeutik :

- 1) Baik, jika $T \geq$ rata-rata skor T
- 2) Tidak baik, jika $T <$ rata-rata skor T

Untuk pengukuran tingkat kepuasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Puas, jika $T \geq$ rata-rata skor T
- 2) Tidak puas, jika $T <$ rata-rata skor T

Untuk mengetahui distribusi frekuensi tiap kategori, menggunakan perhitungan analisis menurut Notoatmodjo (2010) yaitu sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

P : Persentase

f : Frekuensi
n : Jumlah Sampel

Rumah Sakit Umum Daerah
Kabupaten Ciamis.

b. Analisa Bivariat

Analisa bivariat untuk menentukan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Pada penelitian ini menggunakan uji statistik *ChiSquare* dengan tingkat kesalahan yang digunakan adalah $\alpha < 0,05$. Besarnya pengaruh pada setiap variabel independen terhadap variabel dependen digunakan prevalen ratio dengan 95 % CI. Dengan rumus (Sugiyono, 2013):

$$\chi^2 = \sum \frac{(fo - fh)^2}{fh}$$

Keterangan :

χ^2 : *Chie Square*

fo : Frekuensi yang diobservasi atau diperoleh, baik melalui pengamatan maupun hasil kuesioner

fh : Frekuensi yang diharapkan

- 1) Jika $\rho \text{ value} < \alpha$, maka H_a diterima dan H_o ditolak, yang berarti ada hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis.
- 2) Jika $\rho \text{ value} > \alpha$, maka H_a ditolak dan H_o diterima, yang berarti tidak ada hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Analisa Univariat

Dari hasil pengumpulan data mengenai hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2018 adalah sebagai berikut :

- a. Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2018

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Pasien

No	B Kategori	F	%
1.	Baik	41	55.4
2.	Tidak Baik	33	44.6
Jumlah		74	100

sarkan tabel 4.1 diketahui bahwa hampir sebagian besar komunikasi terapeutik perawat pada pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2018 frekuensi tertinggi yaitu kategori baik yaitu sebanyak 41 orang (55,4%) sebagian besar responden dan frekuensi terendah berkategori tidak baik yaitu sebanyak 33 orang (44,6%) hampir sebagian responden.

- b. Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2018

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

No	Kategori	F	%
1.	Puas	43	58.1
2.	Tidak Puas	31	41.9
Jumlah		74	100

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa hampir sebagian besar kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis frekuensi tertinggi yaitu kategori puas yaitu sebanyak 43 orang (58,1%) sebagian besar responden dan frekuensi terendah berkategori tidak puas yaitu sebanyak 31 orang (41,9%) hampir sebagian responden.

2. Analisa Bivariat

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Data Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan				Total
	Puas		Tidak Puas		
	F	%	F	%	
Baik	32	78	9	22	41
Tidak Baik	11	33,3	22	66,7	33
Jumlah	43	58,1	31	41,9	74

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menunjukkan dari 41 orang dengan komunikasi terapeutik kategori baik

sebanyak 32 orang (78%) puas dan 9 orang (22%) tidak puas sedangkan dari 33 orang dengan komunikasi terapeutik kategori tidak baik sebanyak 22 orang (66,7%) tidak puas dan 11 orang (33,3%) puas.

Berdasarkan hasil analisa data di atas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis karena nilai $\alpha > p \text{ value}$ ($0,05 > 0,000$).

PEMBAHASAN

a. Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Pasien di Ruang Rawat Inap

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori menurut Mubarak (2007), dalam proses adopsi perilaku pengetahuan akan menjadi seseorang untuk berperilaku. Menurut Notoatmodjo (2007) pengetahuan adalah merupakan hasil tahu,hal ini setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu obyek tertentu. Pengetahuan itu dapat diperoleh dari beberapa faktor baik formal seperti Pendidikan yang didapat disekolah maupun non formal. Pengetahuan merupakan factor yang penting untuk terbentuknya tindakan seseorang. Hal ini dikuatkan oleh penelitian yang dilakukan Sunoto (2005) yang mengungkapkan bahwa perilaku yang didasari oleh pengetahuan atau Pendidikan akan lebih langgeng daripada perilaku yang tidak didasari pengetahuan (Notoadmojo, 2007).

Berdasarkan hasil penelitian juga didapat sebanyak 33 orang (44,6%) komunikasi terapeutik perawat pada pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis berkategori tidak baik, Hal ini diakibatkan karena kurangnya pemahaman oleh perawat terhadap tugas dan tanggung

jawabnya dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan cara membangun komunikasi terapeutik yang baik dengan pasien. Hal ini dapat berdampak pada proses penyembuhan pasien apabila komunikasi terapeutik tidak baik yang terjadi hanya bersifat penggalian informasi antara perawat dan pasien sehingga tidak dapat dilakukan diagnosa yang tepat dan asuhan keperawatan yang tidak sesuai dengan penyakit yang diderita dengan demikian perawat dituntut untuk bekerja keras untuk memenuhi tujuan yang telah ditetapkan pada asuhan keperawatan dengan komunikasi terapeutik dan bekerja sama dengan pasien untuk berdiskusi tentang masalah-masalah yang merintang pencapaian tujuan dimana penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat yang efektif disebabkan karena kesadaran perawat yang makin meningkat tentang pentingnya membina komunikasi yang efektif dan terbuka sehingga tercapai hubungan saling percaya dengan pasien untuk dapat memahami permasalahan pasien dan tepat dalam menanganinya.

b. **Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis**

Kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis sebagian besar berkategori puas yaitu sebanyak 43 orang (58,1%). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis yang dilakukan perawat telah mampu memenuhi harapan-harapan pasien akan pelayanan yang prima dan berkualitas. Kepuasan pasien yang baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat dapat mempengaruhi pasien untuk kembali saat menderita sakit atau bahkan mengajak keluarga atau rekan pasien untuk menggunakan jasa pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis.

Sejalan dengan pendapat Zeithaml dan Berry, (2011) yang menyatakan bahwa pelayanan prima pada dasarnya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit harus berkualitas dan memiliki lima dimensi mutu yang utama yaitu : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Disadari ataupun tidak, penampilan (*tangibles*) dari rumah sakit merupakan poin utama yang dilihat ketika pasien pertama kali mengetahui keberadaannya. Masalah kesesuaian janji (*reliability*), pelayanan yang tepat (*responsiveness*), dan jaminan pelayanan (*assurance*) merupakan masalah yang sangat peka dan sering menimbulkan konflik. Dalam proses ini faktor perhatian (*empathy*) terhadap pasien juga tidak dapat dilalaikan oleh pihak rumah sakit.

Hasil ini sesuai dengan pendapat Pohan (2010) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan dan asuhan keperawatan merupakan kepuasan akan mutu pelayanan yang diberikan tenaga perawat terhadap pasien selama dirawat di rumah sakit. Kepuasan pasien juga diartikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja dari layanan kesehatan yang di peroleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2018 dapat ditarik kesimpulan :

1. Komunikasi terapeutik perawat pada pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2018 sebagian

besar berkategori baik yaitu sebanyak 41 orang (55,4%).

2. Kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2018 sebagian besar berkategori puas yaitu sebanyak 43 orang (58,1%).
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2018 karena nilai $\alpha > p \text{ value}$ ($0,05 > 0,000$).

B. Saran

1. Bagi Rumah Sakit

Bagi Rumah Sakit disarankan untuk meningkatkan pengetahuan perawat tentang komunikasi terapeutik dengan cara melakukan *workshop* atau seminar tentang komunikasi terapeutik perawat, melakukan supervisi secara berkala terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat, memasukan komunikasi terapeutik sebagai standar dalam penilaian kinerja bagi perawat, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi perawat dan mengurangi stresor yang dapat mempengaruhi motivasi perawat dalam mengimplementasikan komunikasi terapeutik perawat

terhadap pasien dan menciptakan iklim motivasi kepada perawat agar meningkatkan pelaksanaan komunikasi terapeutik, dengan cara memberikan penghargaan kepada perawat yang telah menerapkan komunikasi terapeutik dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap pasien.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Institusi pendidikan perlu terlibat langsung dalam penyebaran informasi dan sosialisasi terkait pentingnya khususnya tentang komunikasi terapeutik pada pasien di rumah sakit yaitu dapat

dilakukan dengan cara melakukan penyuluhan dan pengabdian kepada masyarakat dan memperbanyak literatur bahan ajar yang memadai, misalnya buku sumber, majalah dan sumber pembelajaran lainnya yang dapat meningkatkan kualitas pendidikan khususnya tentang komunikasi terapeutik.

3. Bagi Perawat

Dalam pelayanan keperawatan hendaknya tenaga keperawatan dapat mempertahankan pola komunikasi terapeutik yang baik yang telah dilakukan serta dapat mengupdate pengetahuan tentang tahap dan teknik melakukan komunikasi terapeutik agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dengan mengikuti pelatihan-pelatihan ataupun seminar mengenai komunikasi terapeutik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien yang pada akhirnya dapat meningkatkan peranannya sebagai perawat profesional.

4. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan pada peneliti selanjutnya dapat menyempurnakan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien sehingga akan diperoleh hasil yang lebih baik lagi. Dan jika menggunakan bantuan observer lain peneliti selanjutnya lebih memperjelas untuk sosialisasi terhadap observer lain sehingga tidak mengalami bias informasi.

5. Bagi Pasien

Diharapkan pada penelitian ini ada manfaat positif bagi pasien diantaranya, membantu pasien mencapai tingkat kesembuhan yang diharapkan, membantu meningkatkan kualitas asuhan keperawatan bagi pasien dan membantu

pasien mengurangi beban perasaan dan pikirannya.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, (2010). *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta : Rineka Cipta

Arwani, (2010). *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta:EGC.

Depkes, RI. (2012). *Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Direktorat Jendral Pembinaan Kesehatan Masyarakat.

_____. (2013), *Pelayanan Kesehatan Untuk Rawat Inap*. Jakarta : Direktorat Jendral Pembinaan Kesehatan Masyarakat

<http://www.scribd.com/WIKE-DIAH-ANJARYA>

Meyta, (2011) *Gambaran tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan Antenatal Care di wilayah kerja Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang*.

Muninjaya, G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC

Musliha & Fatmawati, S. (2010). *Komunikasi Keperawatan Plus Materi Komunikasi Terapeutik*. Yogyakarta: Nuha Medika

Nasir, A., Muhith, A., Sajidin, M & Mubarak, W.I. (2011). *Komunikasi Dalam Keperawatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika

Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT Rineka Cipta

Nurhasanah, N. (2009). *Ilmu Komunikasi Dalam Konteks Keperawatan*. Jakarta: TIM

Nursalam, (2011). *Aplikasi Tenaga Kesehatan*. Yogyakarta: Arti Bumi Intaran.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2011) *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*.

Pohan, (2010) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

Potter & Perry (2013) *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik edisi 4 volume 1*. Jakarta : EGC

Rahmat, (2011). *Ilmu Prilaku Manusia Pengantar Psikologi*. Jakarta: CV.Trans Info Media.

Riduwan dan Akdon, (2013) *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika* , Bandung: Alfabeta

Sugiyono, (2013), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta

Supriyanto & Ernawaty, (2010) *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: 2010

Suryani, (2010) *Komunikasi Terapeutik Teori & Praktik*. Jakarta: EGC