

## HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK TENAGA KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG RAWAT INAP RS PMI KOTA BOGOR

Deden Nurjaman, Dede Rukasa

STIKes Wijaya Husada Bogor  
Email : wijayahusada@gmail.com

### ABSTRAK

Komunikasi terapeutik merupakan salah satu standar asuhan keperawatan yang wajib dilaksanakan oleh semua perawat. Pelaksanaan komunikasi terapeutik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang cempaka RS.PMI Bogor Tahun 2018. Jenis Penelitian menggunakan teknik random sampling dengan metode deskriptif analitik dengan desain *cross sectional* menggunakan instrumen kuesioner pada dua variabel yaitu melalui lembar kuesioner komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien. Penelitian dilaksanakan di RS PMI Bogor Tahun 2018 pada bulan Oktober dengan sampel pasien di ruang cempaka RS.PMI Bogor sebanyak 85 responden. Teknik analisa data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji statistik *kendall's tau-c*. Hasil penelitian menunjukkan Dari 58 responden dapat diketahui bahwa responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat diterapkan berjumlah 38 responden (65,5 %) dan pasien yang mengatakan puas terhadap pelayanan keperawatan berjumlah 40 responden (69,0 %). Pada uji statistik didapatkan hasil *P Value* 0,001.  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak dengan *P Value* <0,05.

**Data Kunci** : Komunikasi Terapeutik, Perawat, Kepuasan pasien

## THE RELATIONSHIP OF HEALTH THERAPEUTIC COMMUNICATION TROUGH PATIENT'S SATISFACTION ON HEALTH SERVICE IN PMI HOSPITAL ROOM, BOGOR

### ABSTRACT

*Therapeutic communication is the one of the standards of nursing care that must be implemented by all nurses. The good implementation of therapeutic communication can increase the satisfaction of nursing care perceived by patients. Knowing the relationship between therapeutic communication with patient satisfaction in Cempaka room PMI Hospita, Bogor. Type of this research is using random sampling technique with the descriptive analytical method and the cross sectional design. To collect the data, the researcher using questionnaire instrument on two variables as follow therapeutic communication of nursing and patient satisfaction questionnaire instrument. The research site of this research is held at PMI Hospital Bogor on October, 2018 with patients in the Cempaka room PMI Hospital Bogor who have experienced 85 respondances were brought into the hospital. Analysis techniques using univariate and bivariate analyzers with kendall's tau-c statistics test. The result Of the 96 respondents found that did therapeutic nursing communication applied amounted to 38 respondances (65,5%). And patiens say satisfied with the nursing services amounted to 40 respondances (69,0%). On the statistics test is gotten that *P Value* 0,001.  $H_a$  is accepted and  $H_0$  is rejected that *P Value* <0,05.*

**Key Words** : Therapeutic Communication, Nurse, Patient Satisfaction

DOI :

## **PENDAHULUAN**

Rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat.<sup>1</sup> Rumah sakit mempunyai fungsi penyelenggaraan pelayanan kesehatan salah satunya yaitu pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan dirumah sakit ditentukan oleh tiga komponen utama antara lain tenaga keperawatan sebagai pemberi pelayanan keperawatan, jenis pelayanan keperawatan yang diberikan, dan manajemen sebagai pengelola pelayanan.<sup>2</sup>

Ada beberapa jenis pelayanan di rumah sakit yang kualitasnya selalu dinilai oleh pasien, dan salah satunya adalah pelayanan keperawatan. Keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan atau asuhan kesehatan, didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat baik sehat maupun sakit yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia<sup>3</sup>

Perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan perawat, baik di dalam maupun di luar negeri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>4</sup> Perawat sebagai tenaga yang profesional mempunyai kesempatan paling besar untuk memberikan pelayanan kesehatan khususnya asuhan keperawatan yang komprehensif dengan membantu pasien memenuhi kebutuhan dasar yang holistik. Untuk menjalankan perannya dengan baik, perawat perlu memiliki

keterampilan dalam mengklarifikasi nilai, konseling dan komunikasi<sup>5</sup>. Salah satu hal yang dilakukan perawat dalam menjaga kerjasama yang baik dengan klien dalam membantu memenuhi kebutuhan kesehatan klien, maupun dengan tenaga kesehatan lain dalam rangka membantu mengatasi masalah klien adalah dengan berkomunikasi. Dengan berkomunikasi perawat dapat mendengarkan perasaan klien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan.<sup>6</sup>

Keterampilan komunikasi adalah penentu yang paling penting untuk menjaga kepuasan pasien.<sup>7</sup> Kompetensi komunikasi adalah kemampuan dalam mengirim pesan-pesan yang mendukung pencapaian tujuan komunikasi, Kemampuan komunikasi merupakan suatu peran penting yang harus dimiliki oleh seorang perawat dalam proses memberikan asuhan keperawatan, baik dalam penyampaian informasi, memecahkan permasalahan, maupun dalam pemberian umpan balik. komunikasi adalah suatu penyampaian informasi baik secara verbal maupun non verbal dari si pengirim informasi, sehingga menimbulkan tingkah laku yang diinginkan oleh si pengirim dan si penerima informasi.<sup>8</sup>

Komunikasi terapeutik merupakan salah satu standar asuhan keperawatan yang wajib dilaksanakan oleh semua perawat. Pelaksanaan komunikasi terapeutik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien. Kepuasan itu terjadi apabila

kebutuhan sudah terpenuhi dan terkait dengan suka dan tidak suka. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dirumah sakit adalah pelayanan yang diberikan oleh perawat, diantaranya perilaku perawat, cara berkomunikasi, pemberian informasi dan ketersediaan waktu perawat untuk pasien. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan klien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan cara profesi keperawatan serta citra rumah sakit.

Kepuasan pasien merupakan salah satu bukti kunci dari kualitas pengiriman layanan kesehatan dikeperawatan. Pelayanan keperawatan merupakan suatu kegiatan yang berpusat pada pasien.<sup>9</sup> kepuasan itu terjadi apabila kebutuhan kebutuhan sudah terpenuhi dan terkait dengan kesukaan dan ketidaksukaan<sup>10</sup>. Kepuasan pasien merupakan salah satu indicator dalam menilai mutu pelayanan yang diberikan suatu rumah sakit.<sup>11</sup>

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah memberikan pelayanan dengan komunikasi yang terapeutik. 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 sakit Terdapat lima tahap dalam melakukan komunikasi terapeutik yaitu tahap prainteraksi, tahap perkenalan, tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi.<sup>12</sup>

Berdasarkan studi pendahuluan terhadap 10 responden dengan metode wawancara dengan menggunakan kuesioner di sekitar Ruang Cempaka RS.PMI Bogor didapatkan bahwa pasien mengaku puas terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Dari data yang didapatkan 4 responden mengatakan puas namun 6 responden mengaku tidak puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat hal ini terlihat dari kejelasan informasi yang diberikan tentang penyakit yang diderita, perawat kurang mendengarkan dengan penuh perhatian dan perawat jarang memberikan kesempatan kepada pasien untuk menguraikan persepsi atau pendapatnya dan terkadang tidak menyapa dan memperkenalkan dirinya pada awal interaksi.

Berdasarkan uraian masalah diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di ruang Cempaka RS.PMI Bogor Tahun 2018”.

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian merupakan pedoman dalam melakukan proses penelitian diantaranya dalam melakukan instrumen pengambilan data, penentuan sampel, pengumpulan data serta analisa data. Desain penelitian ini termasuk penelitian *analitik cross sectional* karena mencari hubungan antara Variabel Bebas/Dependen (kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan) dengan

Variabel Terikat/Independen (komunikasi terapeutik perawat). Pada penelitian ini menggunakan teknik random sampling dengan metode deskriptif analitik dengan desain *cross sectional* dan menggunakan instrumen kuesioner pada satu variable<sup>13</sup>.

*Cross sectional* merupakan suatu rancangan penelitian yang diukur dan dilakukan sekali waktu (*simultan*). Dimana, peneliti melakukan pengamatan terhadap permasalahan yang diangkat dengan memperhatikan frekuensi dan waktu, secara bersama<sup>14</sup>

Desain ini digunakan untuk mengetahui Hubungan Komunikasi terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Ruang Cempaka RS.PMI Bogor Tahun 2018.

## HASIL PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di RS PMI Bogor. Pada Penelitian ini data primer penyebaran kuesioner pada pasien rawat inap di Ruang Cempaka. Penelitian ini dilaksanakan 30 Oktober – 3 November 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang Cempaka RS PMI Bogor. Variabel yang diteliti antara lain komunikasi terapeutik (variabel independen), dan kepuasan pasien (variabel dependen). Responden dalam penelitian ini adalah pasien yang ada di Ruang Cempaka RS.PMI Bogor. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner dan pengumpulan data kepada 58 responden.

Penelitian ini menggunakan metode *analitik kuantitatif* dengan pendekatan *cross sectional*, teknik sampling dengan menggunakan metode *accidental sampling* dan

dalam penentuan besarnya sampel menggunakan rumus slovin. Setelah melalui pengumpulan data, langkah selanjutnya adalah untuk mengetahui hasil penelitian dilakukan pengolahan data, kemudian dilakukan analisis secara Univariat dan analisis Bivariat.

**Tabel 1**

**Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Cempaka RS.PMI Tahun 2018**

No	Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Diterapkan	38	65,5 %
2.	Tidak Diterapkan	20	34,5 %
Total		58	100.0 %

Berdasarkan Tabel 1 Tentang distribusi frekuensi komunikasi terapeutik perawat di Ruang Cempaka RS.PMI Bogor Tahun 2018 diatas dapat diketahui bahwa dari 58 responden, pada evaluasi terapeutik perawat pasien yang mengatakan Komunikasi Terapeutik Perawat Diterapkan berjumlah 38 orang pasien (65,5%)

### b. Kepuasan Pasien

**Tabel 2**

**Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Ruang Cempaka RS.PMI Bogor**

**Tahun 2018**

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Puas	40	69,0 %
2.	Tidak Puas	18	31,0 %
Total		58	100,0 %

Berdasarkan Tabel 2 Tentang Kepuasan Pasien Di Ruang Cempaka RS.PMI Bogor Tahun 2018 diatas dapat diketahui bahwa dari 58 responden, pasien yang mengatakan puas sebanyak 40 orang (69,0%)

**Tabel 3**

**Analisis Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Cempaka RS.PMI Bogor Tahun 2018**

Berdasarkan tabel 3 dari hasil analisa bivariat mengenai. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Cempaka RS.PMI Bogor Tahun 2018. Diketahui bahwa dari 58 responden di dapatkan yaitu pada evaluasi terapeutik perawat pasien yang mengatakan Komunikasi Terapeutik Perawat Diterapkan dan pasien merasa puas sebanyak 40 orang pasien (69,0%)

Berdasarkan dari uji statistik tabel analisa bivariat di peroleh  $P$ , Value = 0,001 dan  $\alpha = < 0,05$  maka  $P, value < \alpha$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti uji statistik menunjukkan ada hubungan antara

Komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Cempaka RS.PMI Bogor Tahun 2018.

**PEMBAHASAN**

**1. Interpretasi Hasil Penelitian**

**a. Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Cempaka RS.PMI Bogor**

Berdasarkan Tabel 1 Tentang distribusi frekuensi komunikasi terapeutik perawat di Ruang Cempaka RS.PMI Bogor Tahun 2018 diatas dapat diketahui bahwa dari 58 responden, pada evaluasi terapeutik perawat pasien yang mengatakan Komunikasi Terapeutik Perawat Diterapkan berjumlah 38 orang pasien (65,5%).

Dari hasil penelitian yang sejalan dengan penelitian Ardia Putra dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan

	Kepuasan Pasien						Value	OR
	Positif		Negatif		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Diterapkan	32	55,2%	6	10,3%	38	65,5%	0,001	8,000
Tidak Diterapkan	8	13,8%	12	20,7%	20	34,5%		
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>69,0%</b>	<b>18</b>	<b>31,0%</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>		

Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin” Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* dengan menggunakan populasi sebagai sampel yaitu, 78 pasien . Hasil dari penelitian ini menemukan sebagian

besar responden mengatakan komunikasi terapeutik perawat baik sebanyak 42 orang (53%) dan kurang 36 responden (46,2).

Komunikasi merupakan suatu unsur yang sangat penting dalam suatu proses keperawatan dan juga sebagai salah satu bagian yang selalu ada dalam suatu proses keperawatan.<sup>15</sup> lebih dari 80% waktu yang digunakan oleh seorang perawat untuk melakukan komunikasi, sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk membaca 16% dan 9% waktu seseorang menulis. melalui komunikasi perawat dapat beradaptasi dengan lingkungannya. Perawat tidak saja dituntut untuk mampu member tanggapan terhadap kejadian yang mempengaruhi perilaku individu, tetapi juga harus mampu menyesuaikan diri agar perawat dapat hidup dalam suasana yang harmonis dengan pasien, adanya komunikasi membuat perawat dapat mempertahankan keberadaanya.<sup>16</sup>

Komunikasi perlu dipahami oleh setiap perawat dalam praktek keperawatan, komunikasi merupakan alat penting untuk dapat membina hubungan terapeutik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Komunikasi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh karena itu kepuasan klien terhadap komunikasi perawat sangat bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan keperawatan.<sup>16</sup>

Keterampilan dalam komunikasi yang terbatas menyebabkan perawat kesulitan untuk meyakinkan klien dalam merubah perilakunya dan kepercayaan diri klien juga tidak meningkat. Kualitas pelayanan

perawatan kesehatan dan komunikasi antara perawat dengan pasien dalam beberapa penelitian merupakan faktor penting bagi kepuasan pasien<sup>8</sup>

Dari hasil analisa peneliti dapat disimpulkan bahwa responden rata-rata mengatakan Komunikasi diterapkan. keterampilan perawat dalam berkomunikasi dapat dilihat dari jawaban kuesioner responden yang menyatakan bahwa perawat selalu Mengucapkan salam setiap berinteraksi dengan pasien dan Perawat selalu menjelaskan tujuan dari tindakan yang akan dilakukan. Hal ini menyebabkan Komunikasi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

#### **b. Kepuasan Pasien Di Ruang Cempaka RS.PMI Bogor Tahun 2018**

Berdasarkan Tabel 2 Tentang Kepuasan Pasien Di Ruang Cempaka RS.PMI Bogor Tahun 2018 diatas dapat diketahui bahwa dari 58 responden, pasien yang mengatakan puas sebanyak 40 responden (69,0%)

Dari hasil penelitian yang sejalan dengan penelitian Ardia Putra dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin” Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* dengan menggunakan populasi sebagai sampel yaitu, 78 pasien . Hasil dari penelitian ini menemukan

responden mengatakan sebanyak 28 responden (35,9%) mengaku puas dan tidak puas 50 responden (64,1%) terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUDZA..

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator yang digunakan untuk menilai mutu suatu produk (barang atau jasa), termasuk jasa pelayanan kesehatan. Kepuasan yang dialami oleh pasien berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien.<sup>17</sup>

Kepuasan pasien merupakan salah satu bukti kunci dari kualitas pengiriman layanan kesehatan dikeperawatan. Pelayanan keperawatan merupakan suatu kegiatan yang berpusat pada pasien.<sup>10</sup> kepuasan itu terjadi apabila kebutuhan kebutuhan sudah terpenuhi dan terkait dengan kesukaan dan ketidaksukaan<sup>11</sup>. Kepuasan pasien merupakan salah satu indicator dalam menilai mutu pelayanan yang diberikan suatu rumah sakit.<sup>12</sup>

Kepuasan yang dialami oleh pasien berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien.<sup>17</sup>

Kepuasan pasien dapat juga didefinisikan sebagai respon pasien terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan hasil kinerja yang dirasakan.<sup>18</sup>

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kinerja perawat, diantaranya : Pelayanan, Hubungan pasien dengan perawat, Kompetensi, Suasana, Komunikasi.<sup>18</sup>

Dari hasil analisa peneliti dapat disimpulkan hampir semua responden merasa cukup puas, hasil jawaban kuesioner

sebagian besar menyatakan bahwa perawat memperhatikan kondisi kesehatan dan perasaan pasien, perawat memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti, perawat segera datang ketika pasien memerlukan pelayanan. dari hasil tersebut memenuhi kriteria dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kinerja perawat Setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien termasuk pada komunikasi terapeutik yang diberikan perawat.

## **2. Analisa Bivariat**

### **a. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Cempaka RS.PMI Bogor Tahun 2018**

Berdasarkan tabel 3 dari hasil analisa bivariat mengenai Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Cempaka RS.PMI Bogor Tahun 2018. Diketahui bahwa dari 58 responden di dapatkan yaitu pada evaluasi terapeutik perawat pasien yang mengatakan Komunikasi Terapeutik Perawat Diterapkan berjumlah 38 orang pasien (65,5%). pasien yang mengatakan puas sebanyak 40 orang (69,0%)

Berdasarkan dari uji statistik tabel analisa bivariat di peroleh  $P$ , Value = 0,001 dan  $\alpha = < 0,05$  maka  $P$ ,value  $< \alpha$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti uji statistik menunjukkan ada

hubungan antara Komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Cempaka RS.PMI Bogor Tahun 2018.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan penelitian Ardia Putra dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin” Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* dengan menggunakan populasi sebagai sampel yaitu, 78 pasien. Hasil uji statistik diketahui bahwa  $p\text{-value } 0,004 < 0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak, artinya ada hubungan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin.

Komunikasi perlu dipahami oleh setiap perawat dalam praktek keperawatan, komunikasi merupakan alat penting untuk dapat membina hubungan terapeutik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Komunikasi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh karena itu kepuasan klien terhadap komunikasi perawat sangat bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan keperawatan.<sup>19</sup>

Kualitas pelayanan perawatan kesehatan dan komunikasi antara perawat dengan pasien dalam beberapa penelitian merupakan faktor penting bagi kepuasan pasien, walaupun demikian perawat di rumah sakit umum menyediakan sedikit waktu untuk berinteraksi dengan pasien yang dikelolanya. Hal ini disebabkan

karena beban kerja yang berlebih, tekanan dan tuntutan pekerjaan sehingga waktu yang dimiliki tidak cukup untuk semua pasien yang dikelola. Kualitas komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat terhadap pasien dapat dipengaruhi oleh beban kerja dan kelelahan emosional.<sup>20</sup>

Dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik sangat berdampak pada peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, dimana setiap individu ingin mendapatkan perlakuan yang ramah dan hangat terutama dalam keadaan lemah atau sakit.

Selain itu pasien yang tidak banyak menerima interupsi, menerima informasi dari perawat yang banyak maupun petugas kesehatan yang lain secara signifikan lebih mungkin untuk puas dengan pelayanan yang diberikan.<sup>21</sup>

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan antara teori dan hasil penelitian bahwa yang mempengaruhi komunikasi terapeutik dengan kepuasan di ruang Cempaka RS PMI Bogor di dapat hasil  $P\text{ Value} = 0,001$  lebih kecil dari  $\alpha (\geq 0,05)$  yang artinya terdapat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, didapatkan hasil Komunikasi diterapkan. Hal ini dikaitkan dengan Jawaban kuesioner responden yang memenuhi kriteria dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kinerja perawat. Selain itu peneliti berpendapat bahwa etika yang baik sangat berpengaruh terhadap keberhasilan komunikasi yang diterapkan.

## **Simpulan**

1. Diketahui distribusi frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Cempaka RS PMI Bogor tahun 2018 dari 58 responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan komunikasi terapeutik perawat diterapkan berjumlah 38 orang pasien (65,5 %).
2. Diketahui distribusi frekuensi Kepuasan Pasien Di Ruang Cempaka RS.PMI Bogor Tahun 2018 dari 58 responden menyatakan puas berjumlah 40 pasien (69,0 %).
3. Terdapat hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Cempaka RS PMI Bogor tahun 2017 dari 58 responden pasien Ruang Cempaka yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat diterapkan berjumlah 38 orang pasien (65,5%) dan pasien yang merasa puas berjumlah 40 pasien (69,0%). Hasil uji statistic diperoleh  $p\ value = 0,001$  yang artinya  $\alpha \leq 0,05$  . Jadi Hipotesis nol ditolak dan hipotesis peneliti diterima. Sehingga ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Cempaka RS.PMI Bogor.

## **Saran**

### **1. Bagi RS PMI Bogor**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini mampu menjadi bahan evaluasi kinerja perawat dalam menjalankan pelayanan keperawatan untuk meningkatkan kepuasan pasien, dengan membuat rencana intervensi terhadap kemampuan komunikasi

terapeutik perawat sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien, perawat dituntut untuk lebih mengutamakan pelayanan paripurna terhadap pasien, terutama dalam memenuhi kebutuhan pasien, hubungan yang baik ini akan lebih baik lagi bila perawat dapat meningkatkan pengetahuannya dalam komunikasi khususnya komunikasi terapeutik yang sesuai dengan tuntutan jaman.

### **2. Bagi Institusi Pendidikan**

Diharapkan dapat melengkapi dan memperbanyak referensi terbaru terutama mengenai Manajemen Keperawatan yang berhubungan dengan komunikasi terapeutik perawat agar dapat mempermudah mahasiswa dan mahasiswi dapat memperoleh informasi, sumber pustaka serta teori-teori yang berhubungan dengan komunikasi terapeutik perawat, serta meningkatkan lagi kualitas dan kuantitas institusi terutama dalam peningkatan sarana dan prasarana untuk penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

1. 12.. Dwidiyanti,M. 2007. *Caring*. Semarang: Buku Ajar Hapsari
2. Donsu, Jenita Doli Tine. 2016. *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Yogyakarta: Pustaka Baru.

3. Hamid. (2009). *Bunga Rampai Asuhan Keperawatan Kesehatan Jiwa*. Jakarta: EGC
4. Haryanti. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University
5. Heriandi. (2005). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSOB Tahun 2005*. <http://www.digilib.litbang>.
6. Huiting, X, *et all*. (2013). *An Evaluative Study Of the WOW Program on Patients Satisfaction in Acute Psychiartric Unit. Greece : International Journal of Caring Sciences* 6.2 : 267-277
7. Ibrahim,E.M,*et all*. (2002). *Appraisal Of Communication Skills And Patients' Satisfaction And Cross\_Language Encounters In Oncology Practice. Netherlands: Journal Of Cancer Eduaction* 17.4 : 216-21.
8. Indrawati.(2003). *Komunikasi untuk perawat*. Jakarta: EGC
9. Jasmine T.J.X. (2009). *The Use Of Effection Therapeutic Communication Skills In Nursing Practice*. Volume 36. *Singapore Nursing Journal*. Page 35-38
10. Kemendiknas. (2012). *Standar kompetensi Perawat Indonesia*. Jakarta: PPNI
11. Mundakir (2006). *Komunikasi Keperawatan: Aplikasi dalam pelayanan,Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu
12. Nursalam. (2011). *Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
13. Permenkes. (2013). *Komite Keperawatan Rumah Sakit*. Jakarta: Menkes RI
14. Permenkes.(2010).*Izin dan Penyelenggaraan Praktek Perawat*. Jakarta: Menkes RI
15. Riyadi. (2009). *Asuhan Keperawatan Jiwa*. Yogyakarta: Graha Ilmu
16. Robbins.S.P. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba empat.
17. Sugiyono, 2015. *Statistik Untuk penelitian*. Jakarta: Alfabeta CV
18. Suliswati.(2005). *Konsep Dasar Keperawatan Jiwa*. Jakarta:EGC
19. Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
20. Swanburg. (2000). *Pengantar kepemimpinan & manajemen keperawatan untuk perawat klinis*. Jakarta: EGC
21. World Health Organization tentang Rumah Sakit