

## The Relationship between Nurses' Therapeutic Communication and the Level of Satisfaction of Outpatient Poly Patients at the South Sanggatta Health Center, East Kutai Regency n 2023

Neng Sofiah<sup>1\*</sup>, Ratanto<sup>2</sup>, Abd Kadir<sup>3</sup>

<sup>1\*</sup>Mahasiswa Prodi Sarjana Terapan Keperawatan, Poltekkes Kaltim

<sup>2,3</sup>Dosen Jurusan Keperawatan, Poltekkes Kaltim

**Corresponding Author:** Neng Sofiah [mimi.rohimah85@gmail.com](mailto:mimi.rohimah85@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Keywords:* Therapeutic communication, Patient Satisfaction, Nurses, Health Center

*Received :* 05, July

*Revised :* 10, August

*Accepted:* 15, September

©2023 Sofiah, Ratanto, Kadir: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRACT

Therapeutic communication is both verbal and non-verbal communication applied by nurses to accelerate patient healing. A nurse's good communication skills have a direct impact on patient satisfaction, that is, the feelings that arise as a result of the performance of health services obtained after being compared to what he expected. Determine the relationship between nurses' therapeutic communication and the The results of the Chi Square statistical test of the SPSS 25 program in table 4.7 obtained a P-value value of  $< \alpha$  where the P-value  $(0.003) < \alpha (0.05)$  so that it can be concluded that there is a significant relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction at the South Sanggatta Health Center inpatient poly, East Kutai Regency in 2023. There is a significant relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction at the South Sanggatta Health Center in East Kutai Regency in 2023.

## Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Poli Rawat Jalan di Puskesmas Sanggatta Selatan Kabupaten Kutai Timur Tahun 2023

Neng Sofiah<sup>1\*</sup>, Ratanto<sup>2</sup>, Abd Kadir<sup>3</sup>

<sup>1\*</sup>Mahasiswa Prodi Sarjana Terapan Keperawatan, Poltekkes Kaltim

<sup>2,3</sup>Dosen Jurusan Keperawatan, Poltekkes Kaltim

**Corresponding Author:** Neng Sofiah [mimi.rohimah85@gmail.com](mailto:mimi.rohimah85@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Kata Kunci:* Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien, Perawat, Puskesmas

*Received :* 05, Juli

*Revised :* 10, Agustus

*Accepted:* 15, September

©2023 Sofiah, Ratanto, Kadir: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRAK

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi baik verbal maupun non verbal yang diterapkan oleh perawat untuk mempercepat penyembuhan pasien. Kemampuan berkomunikasi perawat yang baik berdampak langsung pada kepuasan pasien, yaitu perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah dibandingkan dengan apa yang diharapkan. Mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di poli rawat jalan Puskesmas Sanggatta Selatan Kabupaten Kutai Timur tahun 2023. Dalam penelitian ini jenis peneliti kuantitatif dengan studi analitik dan dengan desain *cross sectional*. Hasil uji statistik *Chi Square* program SPSS 25 pada tabel 4.7 didapatkan nilai *P-value* <  $\alpha$  dimana *P-value* (0,003) <  $\alpha$  (0,05) sehingga dapat disimpulkan ada hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di poli rawat Puskesmas Sanggatta Selatan Kabupaten Kutai Timur tahun 2023. Ada Hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di poli rawat Puskesmas Sanggatta Selatan Kabupaten Kutai Timur tahun 2023.

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan terus berkembang dan muncul dengan berbagai klasifikasi yang berbeda, seperti Puskesmas, Klinik, Rumah Sakit, dan layanan lainnya. Hal ini tentunya bertujuan untuk memudahkan masyarakat mengakses layanan kesehatan yang berkualitas. (Agil, 2022) Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok atau masyarakat, baik sehat maupun sakit (Khilda, 2022).

Puskesmas merupakan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat dan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Ahmad, 2019). Agar Puskesmas bisa bersaing dengan Puskesmas lainnya dalam hal pelayanannya. "Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan jasa terbaik kepada pasien selaku pengguna jasa. Pelayanan jasa Puskesmas selalu terkait dengan profesionalisme, teknologi dan hubungan pasien dengan pelaksana pelayanan medis, misalnya: dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya dengan tujuan untuk kesembuhan dan kepuasan pasien (Hidayatullah, 2020)

Pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan tetapi dengan membina hubungan komunikasi yang dapat menyembuhkan pasien (komunikasi terapeutik) (Nursalam, 2014). Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pemberian asuhan keperawatan adalah komunikasi dalam pemberian informasi mengenai masalah yang di alami klien dan bagaimana keluhan pasien dapat ditanggapi dengan cepat dan diterima oleh perawat dalam memberikan respon terhadap keluhan pasien (Transyah and Toni, 2018).

Komunikasi terapeutik merupakan salah satu cara untuk memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya dengan klien sehingga klien akan merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diterimanya (Ramli, 2021). Hal ini sejalan dengan penelitian (Agil, 2022) dimana Hasil uji chi-square menunjukkan nilai  $p = 0.016$ , yang artinya terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Terdapat hubungan signifikan antara kemampuan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan klien di Ruang Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok. Kemudian jurnal (Ramli, 2021) Dari hasil kuesioner perawat yang melaksanakan komunikasi terapeutik (54.6 %), Berdasarkan kuesioner tentang kepuasan klien selama dirawat klien merasa puas (66.7 %). Hubungan tingkat kepuasan tentang komunikasi, berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh  $p=0.000$  ( $p < 0.05$ ), Sedangkan hubungan tingkat kepuasan dengan komunikasi pada tahap orientasi berdasarkan hasil uji Chi-Square  $p=0.002$  ( $p < 0.05$ ) Sebagian besar perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Makassar sudah melaksanakan komunikasi terapeutik dan kepuasan klien tentang pelayanan keperawatan adalah puas, ada hubungan

yang bermakna antara pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan klien tentang pelayanan keperawatan.

Kemampuan berkomunikasi perawat yang baik berdampak langsung pada kepuasan pasien, yaitu perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah dibandingkan dengan apa yang diharapkannya (Mane, 2020). Komunikasi terapeutik perawat dilakukan dalam implementasi keperawatan untuk mengubah perilaku klien dalam mencapai tingkat kesehatan optimal. Implementasi komunikasi terapeutik menggunakan teknik terapeutik dan sikap terapeutik. Dan salah satu upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara menyeluruh adalah komunikasi terapeutik yang baik (Fandizal, 2020).

Kepuasan pasien digambarkan sebagai bagian dari elemen penting penilaian kualitas pelayanan yang diberikan dan menjadi kesempatan yang perlu dijaga sebagai upaya memiliki pasien loyal dan akan kembali sebagai pengguna layanan kesehatan saat membutuhkannya. Bahkan pasien loyal juga berpotensi akan menceritakan pengalamannya dan merekomendasikan layanan kesehatan kita kepada orang lain (Agil, 2022). Hal ini didukung jurnal (Hidayatullah, 2020) dimana Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di puskesmas tapen kabupaten Bondowoso, ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap dan Tingkat Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien, Ada kekuatan hubungan yang sangat besar yaitu 0,814

Menurut (Perry dan Potter, 2005) menjelaskan bahwa 80% kesembuhan dan kepuasan pasien ditentukan dari keberhasilan perawat dalam memberikan perawatan secara medis, baik fisik maupun psikis. Menurut (Mongi, 2020) menjelaskan bahwa keluhan yang sering disampaikan oleh pasien yang tidak puas adalah kurangnya komunikasi dari perawat dan ketidakjelasan akan proses perawatan, sehingga pasien akan mengeluhkan lamanya waktu menunggu perawat setelah proses masuk ruangan perawatan, lamanya perawat menjawab panggilan pasien, sikap perawat yang tidak bersahabat, kurang memberikan pendidikan kesehatan untuk perawatan dirumah, perawat kurang perhatian, perawat tidak menjelaskan tentang program pengobatan dan proses penyakit (Mongi, 2020)

Pelayanan petugas kesehatan dikatakan baik dikarenakan mereka ramah dan juga empati kepada pasien. Keberhasilan yang diperoleh layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan berhubungan erat dengan kepuasan pasien (Sembiring, 2019). Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila pelanggan menerima produk jasa yang telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Di ranah pelayanan kesehatan, kepuasan pasien juga menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan pasien adalah modal utama untuk mendapatkan lebih banyak pasien dan mendapatkan pasien yang setia atau loyal. Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama apabila mereka

membutuhkan lagi. Bahkan pasien yang loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas kesehatan yang sama. (Nursalam, 2016).

Hasil survei awal sebelum penelitian pada tanggal 5 desember 2022 dengan wawancara langsung terhadap 15 (lima belas) orang pasien yang ada di poli rawat jalan puskesmas sanggata selatan, ditemukan 66,7% atau 10 pasien menyatakan bahwa merasa tidak puas dengan komunikasi perawat saat memberikan pelayanan dan dirasakan masih kurang dalam perhatian terhadap pasien, 20,01% atau 3 pasien mengatakan puas dengan komunikasi terapeutik pasien dan 13,34 atau 2 pasien mengatakan sangat puas dengan komunikasi yang dilakukan perawat kepada pasien. Selain itu juga puskesmas sanggata selatan sebelumnya belum pernah melakukan survey terkait tingkat kepuasan pasien, khususnya komunikasi terapeutik perawat kepada pasien.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Menurut (Perry dan Potter, 2005) menjelaskan bahwa 80% kesembuhan dan kepuasan pasien ditentukan dari keberhasilan perawat dalam memberikan perawatan secara medis, baik fisik maupun psikis. Menurut (Mongi, 2020) menjelaskan bahwa keluhan yang sering disampaikan oleh pasien yang tidak puas adalah kurangnya komunikasi dari perawat dan ketidakjelasan akan proses perawatan, sehingga pasien akan mengeluhkan lamanya waktu menunggu perawat setelah proses masuk ruangan perawatan, lamanya perawat menjawab panggilan pasien, sikap perawat yang tidak bersahabat, kurang memberikan pendidikan kesehatan untuk perawatan dirumah, perawat kurang perhatian, perawat tidak menjelaskan tentang program pengobatan dan proses penyakit (Mongi, 2020)

Pelayanan petugas kesehatan dikatakan baik dikarenakan mereka ramah dan juga empati kepada pasien. Keberhasilan yang diperoleh layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan berhubungan erat dengan kepuasan pasien (Sembiring, 2019). Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila pelanggan menerima produk jasa yang telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Di ranah pelayanan kesehatan, kepuasan pasien juga menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan pasien adalah modal utama untuk mendapatkan lebih banyak pasien dan mendapatkan pasien yang setia atau loyal. Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama apabila mereka membutuhkan lagi. Bahkan pasien yang loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas kesehatan yang sama. (Nursalam, 2016).

### **METODE PENELITIAN**

Hasil survei awal sebelum penelitian pada tanggal 5 desember 2022 dengan wawancara langsung terhadap 15 (lima belas) orang pasien yang ada di poli rawat jalan puskesmas sanggata selatan, ditemukan 66,7% atau 10 pasien menyatakan bahwa merasa tidak puas dengan komunikasi perawat saat memberikan pelayanan dan dirasakan masih kurang dalam perhatian terhadap

pasien, 20,01% atau 3 pasien mengatakan puas dengan komunikasi terapeutik pasien dan 13,34 atau 2 pasien mengatakan sangat puas dengan komunikasi yang dilakukan perawat kepada pasien. Selain itu juga puskesmas Sanggata Selatan sebelumnya belum pernah melakukan survey terkait tingkat kepuasan pasien, khususnya komunikasi terapeutik perawat kepada pasien.

## HASIL PENELITIAN

Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Poli Rawat Jalan di Puskesmas Sanggata Selatan Kabupaten Kutai Timur

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di Poli Rawat Jalan Puskesmas Sanggata Selatan Kabupaten Kutai Timur Tahun 2023

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (N)	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	69	40,4
2.	Perempuan	102	59,6
	Jumlah	171	100

Berdasarkan tabel 1 diperoleh bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, Sebagian besar dari responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 102 orang (59,6%) dibandingkan jenis kelamin Laki-Laki sebagian kecil atau 69 orang (40,4%).

### a) Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Di Poli Rawat Jalan Puskesmas Sanggata Selatan Kabupaten Kutai Timur Tahun 2023

No	Usia	Frekuensi (N)	Persentase (%)
1.	15-25 Tahun	48	28,0
2.	26-35 Tahun	62	36,3
3.	36-45 Tahun	61	35,7
	Jumlah	171	100

Berdasarkan tabel 4.2 diperoleh bahwa karakteristik responden berdasarkan usia, Sebagian kecil responden dengan kategori 15-25 tahun lebih banyak yaitu 62 orang (36,3%) dibandingkan dengan usia sebagian kecil 36-45 Tahun 61 orang (35,7%) dan Sebagian kecil usia 15-25 Tahun 48 orang (28%).

b) Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Di Poli Rawat Jalan Puskesmas Sanggata Selatan Kabupaten Kutai Timur Tahun 2023

No	Pekerjaan	Frekuensi (N)	Persentase (%)
1.	PNS	28	16,4
2.	Swasta	57	33,3
3	Wiraswasta	5	2,9
4	Lain-Lain	81	47,4
	Jumlah	171	100

Berdasarkan tabel 4.3 diperoleh bahwa jenis pekerjaan terbanyak responden yaitu Sebagian kecil berprofesi Lain-lain (pelajar, mahasiswa dan IRT) sebanyak 81 orang (47,7%), diikuti oleh swasta Sebagian kecil 57 orang (33,3%), sangat sedikit PNS 28 orang (16,4%), dan wiraswasta 5 orang (2,9%).

c) Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Poli Rawat Jalan Puskesmas Sanggata Selatan Kabupaten Kutai Timur Tahun 2023

No	Pendidikan	Frekuensi (N)	Persentase (%)
1.	SD	0	0
2.	SMP	7	4,1
3	SMA	112	65,5
4	Perguruan Tinggi	52	30,4
	Jumlah	171	100

Berdasarkan tabel 4 diperoleh data tingkat pendidikan responden paling banyak adalah Sebagian besar SMA sebanyak 112 orang (65,5%), diikuti Sebagian besar Perguruan Tinggi sebanyak 52 orang (30,4%), dan sangat sedikit SMP 7 orang (4,1%),

d) Komunikasi Terapeutik

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat Di Poli Rawat Jalan Puskesmas Sanggata Selatan Kabupaten Kutai Timur Tahun 2023

No	Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	100	58,5
2	Kurang Baik	71	41,5
	Jumlah	171	100

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa sebanyak 100 responden (58,5%) memiliki persepsi perawat sudah menggunakan komunikasi terapeutik dengan baik selama melakukan pelayanan keperawatan kepada pasien di poli rawat jalan dan sebanyak 71 responden (41,5%) mempersepsikan perawat memiliki komunikasi terapeutik kurang baik.

## a) Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Di Poli Rawat Jalan Puskesmas Sanggata Selatan Kabupaten Kutai Timur Tahun 2023

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
1.	Puas	91	53,2
2.	Tidak Puas	80	46,8
	Jumlah	171	100

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa sebanyak 91 responden (53,2%) atau Sebagian besar merasa puas dengan pelayanan perawat dalam hal komunikasi terapeutik dan sebanyak 80 responden (46,8%) atau sebagian kecil merasa tidak puas dengan pelayanan perawat dalam hal komunikasi terapeutik perawat.

Analisa Bivariat hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di poli rawat jalan puskesmas sanggata selatan Kabupaten Kutai Timur.

Tabel 7 Uji Statistik Hubungan komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien di poli rawat jalan puskesmas sanggata selatan Kabupaten Kutai Timur

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan responden		Total N	P- Value
	Responde n Puas	Responden Tidak Puas		
baik	55	45	100	0,003
Kurang Baik	35	36	71	
<b>Jumlah</b>	<b>80</b>	<b>91</b>	<b>171</b>	

Hasil uji statistik *Chi Square* pada tabel 4.7 didapatkan data bahwa sebanyak 55 responden puas dan komunikasi terapeutik baik, 35 responden puas dengan komunikasi terapeutik kurang baik, 45 responden tidak puas dengan komunikasi baik, dan 36 responden tidak puas dengan komunikasi kurang baik, dimana nilai  $P\text{-value} < \alpha$  dimana  $P\text{-value} (0,003) < \alpha (0,05)$  sehingga dapat disimpulkan ada hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

### 1. Analisa Univariat Komunikasi Terapeutik perawat di Poli umum Puskesmas Sanggata Selatan Kabupaten Kutai Timur.

Berdasar hasil penelitian yang dilakukan peneliti didapatkan data bahwa pada tabel 4.5 bahwa Sebagian besar atau sebanyak 100 responden (58,5%) memilik persepsi perawat sudah menggunakan komunikasi terapeutik dengan baik selama melakukan pelayanan keperawatan kepada pasien di poli rawat jalan dan sebagian kecil atau sebanyak 71 responden (41,5%) mempersepsikan perawat memiliki komunikasi terapeutik kurang baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Ulya, Anggraeni & Pelawi, 2023) hasil yang didapatkan di Puskesmas Bojong Menteng diketahui dari jumlah 133 responden menyatakan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat di ruang poli umum sudah baik dengan 97,7%. Berdasarkan data dan hasil analisis dengan uji Kolmogorov-Smirnov diperoleh  $p$  value = 0,000 ( $p < 0,05$ ) yang berarti ada hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang lain (Pratika, Prawoto, & Nisak, 2022) dimana hasil penelitian Penelitian: dari 92 responden menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat kategori baik dan yang merasa puas yaitu 69 (75,0%). Dari hasil uji statistik Spearman's Rank  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Flamboyan RSUD Dr. Soeroto Ngawi.

Hasil penelitian lain yang mendukung hasil penelitian (Ramadia, Rahmaniza, & Maulidi, 2022) 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.

(Rusnoto, Cholifah, & Kusmiyati, 2019) mengatakan komunikasi digunakan untuk menentukan apa yang pasien inginkan berkaitan dengan cara melakukan tindakan keperawatan. Perawat juga melakukan komunikasi dengan pasien pada akhir pelayanan keperawatan untuk menilai kemajuan dan hasil akhir dari pelayanan keperawatan yang telah diberikan, sedangkan perhatian perawat terlihat bagaimana konsistensi serta ketepatan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan.

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang di rencanakan dengan tujuan untuk kesembuhan pasien. Sehingga, apabila perawatan dalam memberikan pelayanan dan asuhan keperawatan menggunakan komunikasi terapeutik maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien selama menjalani masa perawatan (Hidayatullah, Khotimah, Nugroho, 2020). Komunikasi sebagai elemen terapi mempunyai makna bahwa komunikasi yang dilakukan oleh perawat adalah mempunyai tujuan terapi atau memberikan efek penyembuhan buat klien. Komunikasi adalah salah satu alat yang paling esensial bagi perawat. Dengan komunikasi (verbal ataupun nonverbal), perawat dapat memberikan kesembuhan buat klien. Senyum perawat, kesabaran, kelembutan, kata-kata yang tegas dan menyejukkan atau kata-kata yang disampaikan dengan jelas dapat mempengaruhi perilaku klien untuk berbuat lebih baik dalam rangka meningkatkan derajat kesehatannya. (Anjaswarni, 2016).

Asumsi peneliti, penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat selama memberikan pelayanan keperawatan di poli umum puskesmas selatan ini merupakan kesadaran yang tinggi dan pengetahuan yang baik dari perawat akan pentingnya tehnik komunikasi terapeutik sebagai salah satu media untuk mencapai tujuan pemberian asuhan keperawatan. Tentunya dengan

komunikasi terapeutik yang efektif pasien akan mendapatkan dampak positif dari asuhan keperawatan yang diberikan.

### **1. Analisa Univariat Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Sanggata Selatan Kabupaten Kutai Timur.**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa tabel 4.6 bahwa sebagian besar atau sebanyak 91 responden (53,2%) merasa puas dengan pelayanan perawat dalam hal komunikasi terapeutik dan sebagian kecil atau sebanyak 80 responden (46,8%) merasa tidak puas dengan pelayanan perawat dalam hal komunikasi terapeutik perawat.

Hasil penelitian (Lestari, Asmi, Rogayah, 2022), menunjukkan bahwa dari 29 pasien rawat inap, Sebanyak 22 responden puas dengan komunikasi terapeutik yang baik, dan 7 responden tidak puas dengan komunikasi terapeutik yang tidak baik. komunikasi terapeutik dapat meningkatkan kepuasan pasien di ruang rawat inap dengan p-value = 0,004. Kemudian jurnal yang lain (Mane, Dhana, Welem 2020) dimana Hasil penelitian menunjukkan bahwa 12 dari 23 pasien puas (52%) terhadap penerapan komunikasi terapeutik pada tahap pra-interaksi dan orientasi, 15 orang (65%) merasa sangat puas pada tahap kerja atau interaksi dan 12 orang (52%) merasa puas pada tahap terminasi. Kepuasan pasien terhadap penerapan komunikasi terapeutik oleh Perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Lela adalah 79,47% kategori Puas dengan P-Value = 0,001.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian (Rochani, 2019) dimana Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik di rumah sakit Misi Lebak sebagian besar responden mengatakan baik 36 (69,2%), dan 16 (30,8%) kurang baik. Dan berdasarkan tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat pada fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi sebagian besar mengatakan puas (69,2 % ) dan 3,8% mengatakan kurang puas.

Menurut (Nursalam, 2016) mengatakan bahwa kepuasan pasien apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pasien dapat dipenuhi, maka pasien akan puas. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Sesuai dengan teori di atas dapat diketahui bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit maka tingkat kepuasan pasien juga akan meningkat, dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang di berikan tidak baik maka kepuasan pasien akan menurun.

Banyak faktor penyebab kurang puas pasien, salah satunya adalah faktor komunikasi perawat. Kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor tersebut di atas dapat memenuhi harapan. Sebagai contoh: faktor komunikasi verbal dan non-verbal perawat dalam komunikasi terapeutik apabila dilaksanakan tidak sesuai dengan spirit dalam komunikasi tersebut maka yang dihasilkan adalah respon ketidakpuasan dari pasien (Djala, 2021).

Ini berarti bahwa kepuasan pasien erat kaitannya dengan baik buruknya suatu pelayanan yang diterima oleh pasien, pengukuran kepuasan ini mutlak diperlukan melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana tingkat mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Fany, 2021).

Asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mayoritas pasien mendapatkan kepuasan dalam pelayanan keperawatan terutama komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat karena pendekatan bahasa yang dilakukan oleh perawat selama pemberian asuhan keperawatan. Pelayanan keperawatan yang dilakukan perawat di poli umum puskesmas sanggata dengan menerapkan komunikasi terapeutik menjadikan pasien dapat merasakan bahwa semua kebutuhannya selama dirawat dapat terpenuhi dan informasi mengenai kondisi selama perawatan diperoleh dengan lengkap.

## **2. Analisa Bivariat Hubungan Komunikasi Terapeutik perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Poli Umum Puskesmas Selatan Kabupaten Kutai Timur Tahun 2023.**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa Hasil uji statistik *Chi Square* pada tabel 4.7 didapatkan data bahwa sebanyak 55 responden puas dan komunikasi terapeutik baik, 35 responden puas dengan komunikasi terapeutik kurang baik, 45 responden tidak puas dengan komunikasi baik, dan 36 responden tidak puas dengan komunikasi kurang baik, dimana nilai *P-value* <  $\alpha$  dimana *P-value* (0,003) <  $\alpha$  (0,05) sehingga dapat disimpulkan ada hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Haerati, et al 2022) menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik pada kategori baik berjumlah 157 orang (79.7%) dengan kepuasan pasien dalam kategori puas sebanyak 164 (83.2%) dan kategori cukup pada komunikasi terapeutik sebanyak 7 (3.6%) dengan kategori cukup puas pada kepuasan pasien sebanyak 33 (16.8%). Hasil uji Chi-Squart didapatkan nilai P value = 0.00 dimana lebih kecil dari (0.05) hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Majene tahun 2022. Dalam jurnal yang lain (Ramadia, Rahmaniza, Maulidi, 2022) 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.

(Nursalam, 2014) menyatakan pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan tetapi dengan membina hubungan komunikasi yang dapat menyebabkan pasien (komunikasi terapeutik). Komunikasi terapeutik berbeda secara spesifik

dengan komunikasi sosial. Komunikasi terapeutik dalam konteks hubungan saling membantu (*the helping relationship*).

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.

Selain itu sesuai juga dengan teori yang disampaikan (Hidayatullah, Khotimah, Nugroho, 2020) bahwa perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik, akan mudah menjalin hubungan, rasa percaya dengan pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit.

(Nursalam, 2014) menyatakan ada 11 faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yaitu: kualitas produk atau jasa, harga, kinerja, pelayanan, estetika, komunikasi, fasilitas, lokasi, suasana, desain visual, emosional, karakteristik produk. Banyak faktor penyebab kurang puas pasien di rumah sakit, salah satunya adalah faktor komunikasi perawat. Kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor tersebut di atas dapat memenuhi harapan. Sebagai contoh; faktor komunikasi verbal dan non-verbal perawat dalam komunikasi terapeutik apabila dilaksanakan tidak sesuai dengan spirit dalam komunikasi tersebut maka yang dihasilkan adalah respon ketidakpuasan dari pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Djalan, 2021), dimana Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah memberikan pelayanan dengan komunikasi yang terapeutik. Perawat yang memiliki keterampilan 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.

Hal tersebut tentunya tidak mungkin terjadi, karena masih banyak pasien lain yang harus mendapatkan perhatian dari perawat. Ketidakpuasan tersebut juga timbul karena persepsi dan cara pandang pasien yang berbeda dalam menganggapi setiap tindakan dan komunikasi perawat. Sedangkan komunikasi yang tidak baik tetapi pasien merasa puas disebabkan karena apa yang didapatkan oleh pasien sesuai dengan harapan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari perawat. Kepuasan tersebut timbul dari adanya keterampilan dan tanggung jawab perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan, seperti perawat yang menangani masalah dengan tepat dan profesional, perawat yang bersedia menawarkan bantuan ketika pasien mengalami kesulitan.

Selama pengumpulan data, menurut peneliti masih ada beberapa perawat yang belum melengkapi proses komunikasi terapeutik yang sudah

disusun sesuai standar operasional prosedur. Pada fase pra interaksi masih ada perawat yang belum memperkenalkan diri dan menjelaskan tujuan saat berinteraksi, hal ini akan membuat pasien merasa bingung. Dari sudut pandang perawat, hal itu tidak dilakukan karena pasien akan mengenali dari seragam dan identitas yang digunakan. Kondisi ini akan membuat perbedaan persepsi akan tujuan interaksi. Pada fase kerja perawat sedikit sekali memiliki waktu berinteraksi dengan pasien, hal ini dapat dimaklumi karena banyaknya tugas dan jumlah pasien yang dirawat dalam waktu tertentu.

Sedikitnya waktu interaksi ini akan mempengaruhi pemenuhan tujuan dari komunikasi dan hasil interaksi tidak akan mencapai tujuan yang diinginkan. Pada tahap terminasi, kontrak rencana tindak lanjut yang masih sedikit dijelaskan oleh perawat kepada pasien, sehingga pasien masih selalu menunggu kehadiran pahun 2023”

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Pelayanan kesehatan terus berkembang dan muncul dengan berbagai klasifikasi yang berbeda, seperti Puskesmas, Klinik, Rumah Sakit, dan layanan lainnya. Hal ini tentunya bertujuan untuk memudahkan masyarakat mengakses layanan kesehatan yang berkualitas. (Agil, 2022) Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok atau masyarakat, baik sehat maupun sakit (Khilda, 2022).

Puskesmas merupakan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat dan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Ahmad, 2019). Agar Puskesmas bisa bersaing dengan Puskesmas lainnya dalam hal pelayanannya. "Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan jasa terbaik kepada pasien selaku pengguna jasa. Pelayanan jasa Puskesmas selalu terkait dengan profesionalisme, teknologi dan hubungan pasien dengan pelaksana pelayanan medis, misalnya: dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya dengan tujuan untuk kesembuhan dan kepuasan pasien

## **PENELITIAN LANJUTAN**

Bagi peneliti yang akan datang diharapkan melakukan penelitian berkelanjutan dengan rancangan penelitian menggunakan kuasi eksperimen dan kuesioner yang sudah baku.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Artikel ini terwujud atas bimbingan, pengarahan, dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dan memberi dukungan. Penulis mohon maaf

atas segala kekurangan. Semoga artikel ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agil K. H, Mulyani P. S, Deniati K (20220). *Hubungan Kemampuan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit*. Artikel Riset Wal'afiat Hospital Journal, Vol. 03 No. 01. URL artikel: <https://whj.umi.ac.id/index.php/whj/article/view/whj311>.
- Agil H. M, Rohman T. Santosa P. R (2022). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok*. Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan e-ISSN : 2622-948X Vol. 12, No. 1 Maret 2022 p-ISSN : 1693-6868 <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/kesehatan>.
- Ahmad, Wahidin, Halim (2019). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur*. Jurnal Administrasi Negara, Volume 25 Nomor 2, Agustus 2019. P-ISSN: 1410-0399, E-ISSN: 2615-34 DOI: <https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.774>
- Ana K. D, Febianto K, Damarsari N (2019). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. Jurnal Keperawatan dan kebidanan Penerbit : LPPM Dian Husada Mojokerto
- Andriyani, S., Darmawan, D., & Hidayati, N. O. (2018). *Buku Ajar Komunikasi dalam Keperawatan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Dhana, S. N., & Welem, S. I. (2020). *Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Lela*. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 3(1), 12-15.
- Djala, F. L. (2021). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruangan Interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso*. *Journal of islamic Medicine*, 5(1), 41-47. DOI : 10.18860/jim.v5i1.11818
- Eko Prabowo. 2014. *Konsep & Aplikasi Asuhan Keperawatan Jiwa*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Fandizal M, Tobing D. L, Novianti E (2020). *Kepuasan Klien Dengan Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Kepolisian Pusat Raden Said Soekanto*. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*. Alamat Website: <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM>
- Handayani, Rini. (2019). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Yang Dipersepsikan Keluarga Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Dr. Adnaan Wd Payakumbuh*, Skripsi, STIKES Perintis Padang
- Haeriyati, M., Maryati, M., Erviana, E., & Nur, F. (2022). *HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MAJENE*. *Jurnal Kesehatan Marendeng*, 6(3), 57-66.

- Hidayatullah, M. S., Khotimah, H., & Nugroho, S. A. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(1), 62-73.
- Lestari, H. D., Armi, A., & Rogayah, R. (2022). HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP. *NURSING ANALYSIS: Journal of Nursing Research*, 2(1), 15-21.
- Mane I. G, Dhana S. N, Welem S. I, (2020). *Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth. Jurnal Keperawatan Florence Nightingale (JKFN) Vol. 3, No. 1, Juni 2020, pp. 12-15 ISSN: 2657-0548, DOI: 10.52774/jkfn.v3i1.52*
- Mongi O. T (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. eISSN : 2302-2531. Retrieved from <http://www.libnh.stikesnh.ac.id/index.php/jikd/article/view/361>.*
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam praktek keperawatan Profesional*, Edisi 4. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. 2016. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi.4*. Jakarta : Salemba Medika.
- Pratika N. N, Pratowo E, Nisak R, (2022). *Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Flamboyan RSUD Dr. Soeroto Ngawi. CAKRA MEDIKA. Media Publikasi Penelitian; 2022; Volume 9; No 2. Website: <http://jurnal.akperngawi.ac.id>.*
- Prabowo. (2014). *Komunikasi dalam Keperawatan*. Yogyakarta: fitramaya.
- Ramadia, A., Rahmaniza, R., & Maulidi, A. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Jiwa, 10(2), 393-402.*
- Ramli R (2021). *Hubungan pelaksanaan Komunikasi Terapeutik dengan kepuasan klien Dalam Mendapatkan Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Kepuasan Pasien . Jurnal Inovasi Penelitian P-ISSN: 2722-9475, E-ISSN: 2722-9467 Vol.1 No.11 April 2021. DOI: <https://doi.org/10.47492/jip.v1i11.954>.*
- Rochani, S. (2019). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan Penyakit Dalam Rumah Sakit Misi Lebak. *Jurnal Kesehatan Saemakers Perdana, 2(1), 43-52.*
- Rusnoto, R., Cholifah, N., & Kusmiyati, Y. (2019, October). Hubungan Pelayanan Keperawatan dan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. In *Prosiding University Research Colloquium* (pp. 838-849).
- Sarfika, R., Maisa, E., & Freska, W. (2018). *Buku Ajar Keperawatan Dasar 2 Komunikasi Terapeutik Dalam Keperawatan (Pertama)*. Padang: Andalas University Press.

- Sembiring I. M, Novita Br, Munthe G (2019). *Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien RAwat Inap*. Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF), e-ISSN: 2655-0830 Vol. 1 No.2 Edisi November 2018 - April 2019 <https://ejournal.medistra.ac.id/index.php/JFK>.
- Stuart, G. W. (2017). *Prinsip dan Praktik Keperawatan Kesehatan Jiwa*. Jakarta: Elsevier.
- Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). *Hubungan penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien*. Jurnal Endurance. E-ISSN: 2477-6521. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2487>.
- Tri Anjaswarni, (2016) *Komunikasi dalam Keperawatan*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Ulya, A. R., Anggraini, 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.