



## THE CORRELATION BETWEEN THE IMPLEMENTATION OF THERAPEUTIC COMMUNICATION BY HEALTH WORKERS AND THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN THE INPATIENT ROOM AT RSUD KABUPATEN BEKASI

Christine Margaretha. S.<sup>1#</sup>, Baltasar Dedu<sup>2</sup>, Nurti Y. K. Gea<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>STIKes Medistra Indonesia, Bekasi, Indonesia

### ARTICLE INFORMATION

Received: 16 August 2022

Revised: 15 March 2024

Accepted: 4 April 2024

Published: 1 July 2025

### KEYWORD

*application of therapeutic communication, quality of nurse service, nurse role*

### CORRESPONDING AUTHOR

E-mail: [christinems2000@gmail.com](mailto:christinems2000@gmail.com)

[baltasarsunggu@gmail.com](mailto:baltasarsunggu@gmail.com)

[gealvg@gmail.com](mailto:gealvg@gmail.com)

No. Tlp : +6281574865045

DOI : 10.62354/therapy.v3i1.56

© 2024 Christine Margaretha S.

### ABSTRACT

*Therapeutic communication was able to affect the level of patient satisfaction. Therapeutic communication is a problem that health workers need to pay attention to. However, it turns out that there are still hospitals that provide or carry out therapeutic communication which are considered not good by patients so that most of the patients who visit the hospital feel less satisfied. Therapeutic communication is something that every health worker must master and possess. This study was conducted to determine the relationship between the implementation of therapeutic communication by health workers with the level of patient satisfaction in the inpatient room at RSUD Kabupaten Bekasi. This research method is a quantitative type that is analytic with a cross sectional approach. The population of this study were patients in the inpatient room at Bekasi District Hospital using probability sampling technique with stratified random sampling. Based on the results of statistical analysis using the chi-square test, the p-value was  $0.000 \leq 0.05$ . This indicates that  $H_0$  is rejected. There is a significant relationship between the implementation of therapeutic communication by health workers with the level of patient satisfaction in the inpatient room at RSUD Kabupaten Bekasi.*

## 1. Pendahuluan

Komunikasi merupakan kunci keberhasilan pelayanan kesehatan di layanan kesehatan. Dalam setiap tindakan keperawatan yang diberikan kepada pasien, perawat harus melakukan komunikasi yang sifatnya terapi (Achmad, 2019). Sekitar 80% kesembuhan dan kepuasan dari pasien ditentukan lewat bagaimana perawat dalam memberikan perawatan secara medis, baik fisik maupun psikisnya (Hidayatullah, 2020). Komunikasi yang terapeutik ternyata dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Handayani, 2018). Apabila perawat menerapkan sikap yang baik seperti menghargai pasien serta bersikap yang baik terutama sedang melakukan tindakan keperawatan, maka pasien serta

keluarganya merasa nyaman. Namun sebaliknya, apabila perawat hanya fokus terhadap tindakan keperawatannya saja tanpa memperhatikan sikap ataupun komunikasinya, maka pasien serta keluarganya merasa kurang nyaman (Achmad, 2019).

Hasil penelitian Yulianti dan Purnawati tahun 2019, dari 83 perawat, hanya 40 (58,8%) perawat yang melakukan komunikasi terapeutik yang optimal (Yulianti and Purnamawati, 2019). Salah satu faktor yang mempengaruhi komunikasi terapeutik perawat adalah pengetahuan perawat tentang komunikasi terapeutik. Hal ini terbukti bahwa dari 38 perawat yang diteliti, terdapat 25 (65,80%) perawat yang memiliki pengetahuan komunikasi terapeutik yang tinggi bisa menerapkan komunikasi terapeutik dan ada sebanyak 26 (68,42%) perilaku perawat yang baik menerapkan komunikasi terapeutik yang baik kategori (Lestari, 2021). Faktor-faktor tersebut dapat disimpulkan memiliki pengaruh terhadap optimalnya komunikasi terapeutik. Selain itu, ada sebanyak 51% perawat menerapkan komunikasi terapeutik yang efektif, dan ada 49% perawat yang menerapkan komunikasi terapeutik yang tidak efektif (Basri, 2019:96). Sebanyak 51% perawat menerapkan komunikasi terapeutik yang efektif, namun ada 49% perawat yang menerapkan komunikasi terapeutik yang tidak efektif (Basri, 2019). Perawat perlu menerapkan komunikasi terapeutik dalam melakukan interaksi dengan pasien. Jika tidak dilakukan, akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien, dan timbulnya rasa tidak saling percaya (Basri, 2019). Pelayanan keperawatan yang memiliki kualitas tinggi merupakan pelayanan keperawatan yang dapat membina hubungan komunikasi yang baik kepada pasien selain dengan ketepatan dalam memberikan pelayanan kesehatan (Achmad, 2019).

Kepuasan dari pasien merupakan salah satu faktor baiknya kualitas pelayanan yang diberikan dan merupakan suatu modal untuk mendapatkan kepercayaan dari pasien sehingga pasien kemungkinan akan tetap menggunakan pelayanan kesehatan di tempat tersebut (Achmad, 2019). Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah biaya, pengalaman, kualitas layanan, dan citra (Lestari, Yuliantini and Surendra, 2013). Kemudian pada penelitian yang dilakukan oleh (Librianty, 2017) sebanyak 97 pasien (80,2%) merasa tidak puas dengan pelayanan pendaftaran yang tidak baik dan terdapat 9 pasien (31,0%) tidak puas dengan pelayanan yang baik. Selanjutnya sebanyak 96,0% pasien merasa tidak puas dengan pelayanan dari tenaga kesehatan, dan

terdapat sebanyak 4 pasien (4,0%) merasa puas dengan pelayanan tenaga kesehatan. Kemudian dari 97 responden, semuanya (100%) merasa tidak puas dengan pelayanan apotek pada puskesmas tersebut. Kemudian dari 102 responden terdapat sebanyak 101 orang (99%) kurang puas dengan keadaan lingkungan puskesmas yang kurang baik, sedangkan terdapat 1 orang (1,0%) merasa puas dengan keadaan lingkungan puskesmas. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik, dilaksanakan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan, tertib dan bertanggung jawab (Librianty, 2017). Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan pendaftaran, pelayanan tenaga kesehatan, pelayanan apotek puskesmas, dan lingkungan puskesmas menjadi faktor-faktor yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan dari pasien.

Menurut WHO, melihat data dari seluruh Amerika Serikat dan Eropa, kepuasan konsumen berperan tinggi dalam kualitas perawatan dan kesehatan. Selama 10 tahun terakhir di antara 17 negara, Italia menempati posisi kedua oleh WHO, tetapi hanya sebanyak 20% penduduknya yang mengatakan puas dengan sistem perawatan kesehatan mereka (Ramdhani, 2013). Pada penelitian Sembiring dan Munthe tahun 2019, dari 36 responden sebanyak 27 orang (75,0%) melakukan komunikasi terapeutik cukup baik, 2 orang (5,6%) melakukan komunikasi terapeutik dengan sangat baik, 2 orang melakukan komunikasi terapeutik dengan baik, dan 5 orang (13,9%) melakukan komunikasi terapeutik dengan kurang baik. Hasilnya, sebanyak 22 orang (61,1%) merasa tidak puas, 2 orang (5,6%) merasa puas, dan 6 orang (16,7%) merasa sangat tidak puas (Sembiring dan Munthe, 2019).

Kemudian pada penelitian Astuti tahun 2018, dari 52 responden sebanyak 24 orang (46,1%) melakukan komunikasi terapeutik dengan kurang baik, 16 orang (30,8%) melakukan komunikasi terapeutik dengan cukup baik, dan 12 orang (23,1%) melakukan komunikasi terapeutik dengan baik. Hasilnya sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan yang rendah yaitu sebanyak 27 orang (51,9%) (Astutik, 2018). Berdasarkan data dari penelitian tersebut, masih ada rumah sakit yang kurang menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik, sehingga sangat berdampak pada tingkat kepuasan pasien pada rumah sakit tersebut.

Komunikasi terapeutik menjadi masalah yang perlu diperhatikan oleh tenaga kesehatan. Tetapi, ternyata masih ada rumah sakit yang memberikan atau melakukan komunikasi terapeutik yang dianggap kurang baik oleh pasien

sehingga sebagian besar pasien yang berkunjung di rumah sakit tersebut merasa kurang puas. Menurut Evanne, tenaga kesehatan perlu memiliki pengetahuan mengenai komunikasi terapeutik yang efektif, menerapkan komunikasi terapeutik yang efektif kepada pasien, serta melakukan perannya sebagai komunikator dengan baik serta menjalankannya dengan sikap dan perilaku berkomunikasi dengan baik (Evanne *et al.*, no date). Dengan kata lain, komunikasi terapeutik merupakan hal yang harus dikuasai dan dimiliki oleh tiap tenaga kesehatan. Menurut (Yusuf, 2017), tiap tenaga kesehatan memiliki peran yang sama untuk memenuhi kepuasan pasien, karena tenaga kesehatan merupakan pendukung dalam upaya kesehatan pasien. Salah satu yang menjadi peran pentingnya adalah sebagai komunikator. Apabila seorang tenaga kesehatan melakukan komunikasi terapeutik dengan baik dan efektif, maka otomatis akan memberikan pelayanan kesehatan yang baik pula terhadap pasien. Hal ini dikarenakan jasa yang diberikan oleh tenaga kesehatan adalah untuk manusia, yang artinya memiliki pikiran, akal, dan perasaan. Berarti, pelayanan kesehatan seperti komunikasi terapeutik yang tenaga kesehatan berikan haruslah berfokus pada dasar kemanusiaan.

Komunikasi terapeutik menjadi faktor baiknya mutu pelayanan dari rumah sakit tersebut (Yusuf, 2017). Menurut Prasetyo tahun 2017, komunikasi terapeutik dalam pelaksanaannya dapat meningkatkan interaksi sosial dengan memiliki sikap penerimaan antara tenaga kesehatan dengan pasien dalam mengatasi kecemasan, dan juga sebagai solusi dalam menjalin kerjasama dengan pasien (Prasetyo Kusumo, 2017). Menurut Sari dan Saragih tahun 2019, komunikasi diperlukan dalam berinteraksi maupun anamnesis oleh tenaga kesehatan. Hal ini dikarenakan sebagian besar dari proses tersebut merupakan tujuan dari tercapainya kesembuhan dan pencegahan dalam pelayanan suatu penyakit. Karena tanpa adanya komunikasi terapeutik, tenaga kesehatan sulit untuk mengetahui perkembangan dari status kesehatan pasiennya (Sari dan Saragih, 2019).

Dilihat dari hasil beberapa penelitian yang telah dipaparkan diatas, mendorong saya meneliti tentang penerapan komunikasi terapeutik tenaga kesehatan (NAKED) yaitu pada pasien dengan judul penelitian Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Teraupetik Nakes dengan Tingkat Kepuasan Pasien pada Ruang Rawat Inap di RSUD Kabupaten Bekasi.

## 2. Metode

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan desain penelitian yang digunakan bersifat analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Tempat penelitian ini dilakukan pada ruang rawat inap di RSUD Kabupaten Bekasi. Waktu ini dilaksanakan pada bulan Juni Tahun 2022 sampai dengan selesai. Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh pasien pada ruang rawat inap di RSUD Kabupaten Bekasi. Dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat pada bulan Juni di RSUD Kabupaten Bekasi dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 192 responden dengan menggunakan metode *Probability Sampling* dengan jenis *Stratified Random Sampling* dimana Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *slovin* yaitu berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner berupa angket dengan beberapa pernyataan. Analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan cara univariat dan bivariat uji statistik yang digunakan dengan uji *chi square*.

## 3. Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang telah dilakukan pada ruang rawat inap di RSUD Kabupaten Bekasi didapatkan hasil :

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Usia, Lama dirawat, Jenis Kelamin, Agama, dan Pendidikan Terakhir Pasien pada Ruang Rawat Inap di RSUD Kabupaten Bekasi**

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Usia</b>		
10-20	17	8,9%
21-30	33	17,2%
31-40	32	16,7%
41-50	41	21,4%
51-60	34	17,7%
61-70	22	11,5%
71-80	13	6,8%
Total	192	100%
<b>Lama di Rawat</b>		
1 hari	59	30,7%
2 hari	36	18,8%
3 hari	55	28,6%
4 hari	34	17,7%
5 hari	8	4,2%
Total	192	100%

<b>Karakteristik</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Perempuan	113	58,9%
Laki-Laki	79	41,1%
Total	192	100%
<b>Agama</b>		
Islam	114	59,4%
Kristen Protestan	44	22,9%
Kristen Katolik	21	10,9%
Budha	9	4,7%
Hindu	4	2,1%
Total	192	100%
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
Tidak Sekolah	4	2,1%
SD	29	15,1%
SMP	52	27,1%
SMA	80	41,7%
DIII/Sarjana	27	14,1%
Total	192	100%

Sumber: Hasil Olahan Data Statistik Christine Margaretha. S, Juli 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden yang berusia 41-50 tahun yaitu sebanyak 41 (21,4%) responden. Lama dirawat responden paling banyak adalah 1 hari yaitu sebanyak 59 (30,7%) responden. Kemudian jenis kelamin responden mayoritas berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 113 (58,9%) responden. Selanjutnya sebagian besar responden Beragama Islam, yaitu sebanyak 114 (59,4%) responden. Dan mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan terakhir adalah setara SMA sebanyak 80 (41,7%) responden.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Komunikasi Teraupetik Nakes**

<b>Variabel</b>	<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Komunikasi Teraupetik Nakes	Kurang	51	26,6%
	Cukup	29	15,1%
	Baik	112	58,3%
	Total	192	100.0

Sumber: Hasil Olahan Data Statistik Christine Margaretha. S, Juli 2022

Berdasarkan tabel diatas dari 192 responden (100%), menunjukkan bahwa sebanyak 112 responden (58,3%) pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh Nakes dalam kategori "Baik".

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien**

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tingkat Kepuasan Pasien	Kurang Puas	37	19,3%
	Cukup Puas	43	22,4%
	Sangat Puas	112	58,3%
Total		192	100.0

Sumber: Hasil Olahan Data Statistik Christine Margaretha. S, Juli 2022

Berdasarkan tabel diatas dari 192 responden (100%) menunjukkan bahwa sebanyak 112 responden (58,3%) tingkat kepuasan pasien dalam kategori “sangat puas”.

**Tabel 4. Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Teraupetik Nakes dengan Tingkat Kepuasan Pasien pada Ruang Rawat Inap di RSUD Kabupaten Bekasi**

Komunikasi Teraupetik oleh Nakes	Tingkat Kepuasan Pasien								<i>p value</i>
	Kurang Puas		Cukup Puas		Sangat Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Kurang	19	9,89	26	13,54	6	3,12	51	26,55	0,000
Cukup	10	5,20	13	6,77	6	3,12	29	15,10	
Baik	8	4,16	4	2,08	100	52,08	112	58,35	
Total	37	19,27	40	22,39	112	58,35	192	100	

Sumber: Hasil Olahan Data Statistik Christine Margaretha. S, Juli 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 192 responden (100%) pelaksanaan komunikasi teraupetik Nakes yaitu sebanyak 112 responden (58,35%) dengan komunikasi teraupetik Nakes baik yaitu sebanyak 8 responden (4,16%) kurang puas, 4 responden (2,08%) cukup puas, dan 100 responden (52,08%) puas.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada ruang rawat inap di RSUD Kabupaten Bekasi hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS didapatkan hasil uji statistik *Chi Square* yaitu diperoleh nilai Asymp Signifikansi (0,000) < nilai  $\alpha$  (0,05), hal ini menunjukkan bahwa H0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelaksanaan komunikasi teraupetik Nakes dengan tingkat kepuasan pasien pada ruang rawat inap di RSUD Kabupaten Bekasi.

#### **4. Pembahasan**

##### **Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden**

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden berusia 41-50 tahun yaitu sebanyak 41 responden (21,4%). Orang dengan usia yang lebih tua biasanya lebih bisa menerima kekurangan-kekurangan dalam pelayanan karena sudah lebih berpengalaman dibanding dengan yang lebih muda. Hal ini sesuai dengan pernyataan (Anogara dalam Basri, 2019) bahwa usia tua lebih memiliki banyak pengalaman daripada usia muda sehingga mereka lebih mengerti kondisi pelayanan yang sebenarnya, sedangkan yang berusia muda cenderung mengedepankan harapan idealnya.

Karakteristik berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan. Setiap tindakan yang dilakukan seseorang tentu dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu salah satunya adalah jenis kelamin. Dalam melakukan tindakan dan juga memberikan penilaian sesuatu, seorang perempuan akan lebih menggunakan perasaannya dibanding pria. Karakter yang menonjol pada perempuan dibanding pria diantaranya adalah lemah lembut, menyadari perasaan orang lain, tenang, keyakinan yang kuat, tenang, sangat membutuhkan rasa aman, dan cenderung mengekspresikan perasaannya (Kurniasari, 2013).

Berdasarkan karakteristik lama dirawat, mayoritas responden yang berada di ruang rawat inap dewasa RSUD Bekasi saat itu adalah baru memasuki hari pertama yaitu sebanyak 59 (30,7%) pasien. Setiap pasien tentu mengharapkan pelayanan yang baik dari pihak nakes. Maka dari itu nakes harus mengetahui latar belakang serta karakteristik pasien dalam menerapkan komunikasi terapeutik, sehingga mempengaruhi kesan pertama dan penilaian pasien terhadap pelayanan rumah sakit tersebut. Pasien memiliki harapan yang berbeda berdasarkan karakteristiknya masing-masing, sehingga perawat perlu memahami setiap karakteristik pasien dalam melakukan komunikasi dengan pasien (Anjaryani, 2009). Berdasarkan karakteristik agama, mayoritas responden beragama Islam yaitu sebanyak 114 (59,4%) responden. Setiap orang memiliki keyakinan yang berbeda-beda. Maka dari itu, tenaga kesehatan harus memperhatikan keyakinan yang dianut pasien dalam menjalin hubungan dengan pasien, agar pelayanan kesehatan yang diberikan tidak bertentangan dengan ajaran yang dipegang pasien. Selanjutnya nakes diharuskan mampu memberikan dorongan spiritual kepada pasien. Perawat harus mampu



melakukan pendekatan secara spiritual dengan pasien dalam berkomunikasi (Anjaswarni, 2018). Berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir, mayoritas responden berpendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 80 (81,7%). Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, semakin kritis orang tersebut akan dalam mengambil kesimpulan karena pengetahuan yang luas mempengaruhi pemikiran seseorang. Seseorang dengan pendidikan yang lebih tinggi akan semakin kritis dalam memberikan pendapat, salah satunya pendapat dalam menilai pelayanan tenaga kesehatan (Karyanto, 2010).

### **Komunikasi Teraupetik Tenaga Kesehatan (Nakes)**

Responden yang menilai nakes sudah melaksanakan komunikasi teraupetik dengan baik yaitu sebanyak 112 responden (58,3%). Namun, masih ada sebanyak 51 responden (26,6%) yang menyatakan bahwa komunikasi teraupetik tenaga kesehatan kurang baik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Basri, 2019) yaitu sebagian besar komunikasi teraupetik perawat berjalan dengan efektif yaitu sebanyak 49 (51,0%), dan tidak efektif sebanyak 47 (49,0%). Hal inilah yang perlu diperhatikan oleh setiap tenaga kesehatan, bahwa dalam menerapkan komunikasi teraupetik yang baik kepada pasien kita perlu memperhatikan karakteristik atau latar belakang pasien yang terdiri dari usia, jenis kelamin, agama, pendidikan terakhir, serta lama dirawatnya pasien. Tenaga kesehatan perlu mengetahui secara khusus latar belakang dari setiap pasien, hal tersebut dapat mempengaruhi penilaian pasien terhadap mutu pelayanan di rumah sakit tersebut

Hal lainnya yang menjadi penyebab ketidakberhasilan komunikasi teraupetik adalah kurangnya kejelasan dalam melakukan kontrak waktu dan topik mengenai pertemuan selanjutnya dengan pasien. Komunikasi teraupetik sangat diperlukan dan sangat berpengaruh pada kualitas layanan kesehatan, sehingga tenaga kesehatan dituntut untuk mampu menerapkan komunikasi teraupetik sebaik mungkin.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan (Larisma, 2014) .yaitu pendidikan, lamanya bekerja, pengetahuan, sikap, kondisi psikologis, situasi (suasana), dan kejelasan pesan menjadi faktor dari komunikasi teraupetik.

## **Tingkat Kepuasan Pasien**

Walaupun komunikasi teraupetik nakes dinilai kurang baik oleh sebagian responden, namun sebanyak 43 responden (22,4%) merasa cukup puas dengan komunikasi teraupetik tenaga kesehatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Hidayatullah, 2020), dimana sebagian besar pasien merasa puas yaitu sebanyak 23 (76,7%) dari 29 responden dengan komunikasi teraupetik perawat yang dinilai kurang baik sebanyak 7 (23,3%).

Hal ini bisa dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan berupa komunikasi yang teraupetik dari tenaga kesehatan, kinerja pelayanan kesehatan, pengetahuan tenaga kesehatan mengenai komunikasi teraupetik dan karakteristik pasien, serta sikap tenaga kesehatan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan (Lestari, Yuliantini and Surendra, 2013) bahwa tidak jarang pasien yang merasa cukup puas walaupun pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapannya, hal ini dikarenakan nakes tetap menunjukkan sikap yang baik serta menghargai perasaan dan martabat pasien.

## **Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Teraupetik Nakes dengan Tingkat Kepuasan Pasien pada Ruang Rawat Inap di RSUD Kabupaten Bekasi**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kedua variabel. Hubungan kedua variabel tersebut ditandai dengan nilai *p value* 0.000. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari peneliti sebelumnya, (Basri, 2019) menunjukkan hasil penelitian bahwa adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi teraupetik perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Poso dengan nilai  $p = 0,04$ . Demikianpun penelitian yang dilakukan (Agil *dkk*, 2021), ada hubungan yang bermakna antara komunikasi teraupetik perawat terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di ruang Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok, dengan nilai *p value* = 0,015. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi teraupetik memberikan pengaruh yang besar pada tingkat kepuasan dari pasien.

Mutu dari pelaksanaan komunikasi teraupetik dipengaruhi oleh pengalaman bekerja tenaga kesehatan, suasana yang dibangun oleh tenaga kesehatan, tingkat pengetahuan tenaga kesehatan tentang komunikasi teraupetik, sikap dari tenaga kesehatan. Pelayanan keperawatan yang memiliki kualitas tinggi merupakan pelayanan keperawatan yang dapat membina hubungan komunikasi yang baik kepada pasien selain dengan ketepatan dalam memberikan pelayanan

kesehatan (Achmad, 2019). Dalam melakukan komunikasi terapeutik yang bermutu, nakes juga perlu mengetahui karakteristik ataupun latar belakang pasien untuk memenuhi kepuasan pasien. Tenaga kesehatan rumah sakit perlu memahami karakteristik pasien dalam melakukan pelayanan kesehatan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien (Hidayati, Chris Wardani dan Suratmi, 2014).

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan kesimpulan bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh tenaga kesehatan RSUD Kabupaten Bekasi paling dominan pada kategori baik. Tingkat kepuasan pasien pada ruang rawat inap di RSUD Kabupaten Bekasi dominan pada kategori baik. terdapat hubungan yang signifikan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik nakes dengan tingkat kepuasan pasien pada ruang rawat inap di RSUD Kabupaten Bekasi.

## Daftar Pustaka

- Achmad, H. K. (2019) 'The Relationship Between Nurses Therapeutic Communication With Inpatient Satisfaction At the Wotu Health Center in East Luwu Regency', *Jurnal Administrasi Negara*, 25.
- Achmad, H. K. (2019) 'The Relationship Between Nurses Therapeutic Communication With Inpatient Satisfaction At the Wotu Health Center in East Luwu Regency', *Jurnal Administrasi Negara*, 25.
- Agil, H. M., Rohman, T. and Santosa, P. R. (2021) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap di Ruang Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok', *LELEANI: Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat*, 1(2), pp. 48–54. doi: 10.55984/leleani.v1i2.71.
- Agil, H. M., Rohman, T. and Santosa, P. R. (2021) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap di Ruang Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok', *LELEANI: Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat*, 1(2), pp. 48–54. doi: 10.55984/leleani.v1i2.71.
- Anjaryani, W. D. (2009) 'Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di rsud tugurejo semarang'.
- Anjaryani, W. D. (2009) 'Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di rsud tugurejo semarang'.
- Astutik, A. R. (2018) 'Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien',

*Skripsi*, pp. 1–103.

- Astutik, A. R. (2018) 'Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien', *Skripsi*, pp. 1–103.
- Basri, B. (2019) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dan File:///D:/4A KEPERAWATAN/SKRIPSI\_/11977.pdf. Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Rsud Poso', *Indonesian Journal of Nursing Sciences and Practice*, pp. 92–100. Available at: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/ijnsp/article/view/4276>.
- Basri, B. (2019) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Rsud Poso', *Indonesian Journal of Nursing Sciences and Practice*, pp. 92–100. Available at: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/ijnsp/article/view/4276>.
- Evanne, L. *et al.* (no date) 'Tenaga Kesehatan Rs Bunda Medika', pp. 114–117.
- Evanne, L. *et al.* (no date) 'Tenaga Kesehatan Rs Bunda Medika', pp. 114–117.
- Handayani, A. I. (2018) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Dalam Pelayanan Di Ruang IGD RSUD. Dr. H. Soewondo Kendal', *Jurnal Keperawatan*.
- Handayani, A. I. (2018) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Dalam Pelayanan Di Ruang IGD RSUD. Dr. H. Soewondo Kendal', *Jurnal Keperawatan*.
- Hidayati, A. N., Chriswardani, S. and Sriatmi, A. (2014) 'Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang', *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 21(1), pp. 9–14.
- Hidayati, A. N., Chriswardani, S. and Sriatmi, A. (2014) 'Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang', *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 21(1), pp. 9–14.
- Hidayatullah, M. S. (2020) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso', *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(1), pp. 62–73. doi: 10.33650/jkp.v8i1.1022.
- Hidayatullah, M. S. (2020) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso', *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(1), pp. 62–73. doi: 10.33650/jkp.v8i1.1022.
- Karyanto, P. (2010) 'Kerangka Konseptual (Conceptual Framework) Untuk Analisis Pertanian Upland Berkelanjutan', *Seminar Nasional Pendidikan Biologi FKIP UNS*, pp. 244–251.
- Karyanto, P. (2010) 'Kerangka Konseptual (Conceptual Framework) Untuk Analisis Pertanian Upland Berkelanjutan', *Seminar Nasional Pendidikan Biologi FKIP UNS*, pp. 244–251.

- Kurniasari, N. D. (2013) 'Perbedaan Sikap Disiplin Berlalu Lintas Ditinjau Dari Jenis Kelamin', *Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Available at: <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/27622>.
- Kurniasari, N. D. (2013) 'Perbedaan Sikap Disiplin Berlalu Lintas Ditinjau Dari Jenis Kelamin', *Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Available at: <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/27622>.
- Larisma, P. (2014) 'HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAUPETIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOLOKSANGGUL DAN RUMAH SAKIT UMUM HKBP BALIGE'.
- Larisma, P. (2014) 'HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAUPETIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOLOKSANGGUL DAN RUMAH SAKIT UMUM HKBP BALIGE'.
- Lestari, M. M. W., Yulianthini, N. N. and Suendra, I. wayan (2013) 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap', *Jurnal Komunikasi penelitian*, 2(2), pp. 1–12.
- Lestari, M. M. W., Yulianthini, N. N. and Suendra, I. wayan (2013) 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap', *Jurnal Komunikasi penelitian*, 2(2), pp. 1–12.
- Lestari, Y. D. (2021) 'FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PENERAPAN ANAK RUMAH SAKIT JIH YOGYAKARTA Factors Related To Application Of Nurse Therapeutic Communication In The Pediatric Ward Of JIH Hospital Yogyakarta Keperawatan Program Sarjana STIKES Guna Bangsa Yogyakarta Ko', (1), pp. 70–81.
- Lestari, Y. D. (2021) 'FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PENERAPAN ANAK RUMAH SAKIT JIH YOGYAKARTA Factors Related To Application Of Nurse Therapeutic Communication In The Pediatric Ward Of JIH Hospital Yogyakarta Keperawatan Program Sarjana STIKES Guna Bangsa Yogyakarta Ko', (1), pp. 70–81.
- Librianty, N. (2017) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017', *PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(2), pp. 10–17. Available at: <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/178>.
- Librianty, N. (2017) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017', *PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(2), pp. 10–17. Available at: <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/178>.
- Prasetyo Kusumo, M. (2017) 'Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap

Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja', *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/jmmr.2016, 6(1), pp. 72–81. doi: 10.18196/jmmr.6130.

- Prasetyo Kusumo, M. (2017) 'Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja', *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/jmmr.2016, 6(1), pp. 72–81. doi: 10.18196/jmmr.6130.
- Ramdhani, T. (2013) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik...', TAUFIK RAMDHANI, Fakultas Ilmu Kesehatan UMP, 2016', *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, (2011), pp. 1–8.
- Ramdhani, T. (2013) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik...', TAUFIK RAMDHANI, Fakultas Ilmu Kesehatan UMP, 2016', *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, (2011), pp. 1–8.
- Sari, A. A. and Saragih, R. B. (2019) 'Penerapan Komunikasi Terapeutik Dalam Pelayanan Kesehatan', *Jurnal Kaganga, Jurnal Ilmu sosial dan Humaniora*, 3(1), pp. 13–21.
- Sari, A. A. and Saragih, R. B. (2019) 'Penerapan Komunikasi Terapeutik Dalam Pelayanan Kesehatan', *Jurnal Kaganga, Jurnal Ilmu sosial dan Humaniora*, 3(1), pp. 13–21.
- Satriani, M. S. (2018) 'FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA BPJS DI RUMAH SAKIT LABUANG BAJI KOTA MAKASSAR', *Analytical Biochemistry*, 11(1), pp. 1–5. Available at: <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-59379-1%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-420070-8.00002-7%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.ab.2015.03.024%0Ahttps://doi.org/10.1080/07352689.2018.1441103%0Ahttp://www.chile.bmw-motorrad.cl/sync/showroom/lam/es/>.
- Satriani, M. S. (2018) 'FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA BPJS DI RUMAH SAKIT LABUANG BAJI KOTA MAKASSAR', *Analytical Biochemistry*, 11(1), pp. 1–5. Available at: <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-59379-1%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-420070-8.00002-7%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.ab.2015.03.024%0Ahttps://doi.org/10.1080/07352689.2018.1441103%0Ahttp://www.chile.bmw-motorrad.cl/sync/showroom/lam/es/>.
- Sembiring, I. M. and Munthe, N. B. G. (2019) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap', *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 1(2), pp. 54–61. doi: 10.35451/jkf.v1i2.170.
- Sembiring, I. M. and Munthe, N. B. G. (2019) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap', *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 1(2), pp. 54–61. doi: 10.35451/jkf.v1i2.170.
- Yulianti, T. S. and Purnamawati, F. (2019) 'Faktor-faktor yang berhubungan dengan penerapan komunikasi terapeutik perawat di rsud dr. soeratno

gemolong', *Adi Husada Nursing Journal*, 5(1), pp. 52–59. Available at: <https://adihusada.ac.id/jurnal/index.php/AHNJ/article/view/128/180>.

Yulianti, T. S. and Purnamawati, F. (2019) 'Faktor-faktor yang berhubungan dengan penerapan komunikasi terapeutik perawat di rsud dr. soeratno gemolong', *Adi Husada Nursing Journal*, 5(1), pp. 52–59. Available at: <https://adihusada.ac.id/jurnal/index.php/AHNJ/article/view/128/180>.

Yusuf, A. H. (2017) 'Peran komunikasi Terapeutik dalam pelayanan Keperawatan', ... *Terapiutik dalam pelayanan Keperawatan*. Available at: <http://repository.unair.ac.id/85671/>.

Yusuf, A. H. (2017) 'Peran komunikasi Terapeutik dalam pelayanan Keperawatan', ... *Terapiutik dalam pelayanan Keperawatan*. Available at: <http://repository.unair.ac.id/85671/>.