

HUBUNGAN PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN

Chichi Hafifa Transyah*, Jerman Toni

STIKes YPAK Padang, Program Studi Pendidikan Ners, Jl. S. Parman No 120 Padang,

*chichitransyah@yahoo.co.id,

Submitted :19-09-2017, Reviewed:07-10-2017, Accepted:04-11-2017

DOI: <http://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2487>

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antar perawat dengan pasien. Rata-rata hasil data yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan, terutama dalam hal komunikasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan penerapan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap interne RSUD dr. Rasidin Padang 2017. Desain penelitian yang digunakan adalah *deskriptif analitik*. Penelitian telah dilakukan pada bulan Oktober 2016 sampai dengan Agustus 2017 di ruang rawat inap interne RSUD dr. Rasidin Padang dengan 228 populasi dan 70 orang sampel. Sampel diambil secara *accidental sampling*. Data diolah secara univariat menggunakan distribusi frekuensi dan secara bivariat dengan menggunakan *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari separoh yaitu 64% pasien tidak puas dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat. Lebih dari separoh yaitu 74% perawat kurang melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien. Jadi terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap interne RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017 ($p = 0,003 < 0,05$). Simpulan penelitian bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara penerapan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap interne RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017.

Kata kunci : komunikasi terapeutik, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Therapeutic communication includes interpersonal communication with the starting point of mutual understanding between nurses and patients. The average data obtained from several hospitals in Indonesia shows 67% of patients who complain of dissatisfaction in the acceptance of health services, Based on the initial survey that researchers have done on October 20, 2016 at RSUD dr. Rasidin Padang by interview 10 patients 4 people said friendly nurse, 6 people said normal because nurses do not explain to the patient what the purpose of the actions performed, nurses do not smile, do not introduce themselves and nurses do not Reminded to seek treatment again. The research design used is descriptive analytic. The study was conducted in October 2016 until August 2017 in the internal ward of RSUD dr. Rasidin Padang in 228 populations with 76 samples. Samples are taken by accidental sampling. The data were processed univariate using frequency distribution and bivariate by using chi square. The results showed that more than half of 64% of patients were dissatisfied with the implementation of therapeutic communication nurses. More than half of 74% of nurses lacked therapeutic communication to patients. So there is a significant relationship between patient satisfaction with the implementation of therapeutic communication nurse in inpatient ward of RSUD dr. Rasidin Padang in 2017 ($p = 0.003$). The conclusion of the study that there was a significant relationship between the implementation of therapeutic communication with patient satisfaction in the internal ward of RSUD dr. Rasidin Padang in 2017.

Keywords : Therapeutic Communication, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Perawat merupakan seorang yang memberikan jasanya kepada pasien, keluarga pasien, dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia. Perawat sebagai petugas yang selalu berhubungan dengan pasien harus memiliki banyak keterampilan, salah satunya adalah keterampilan interpersonal yaitu keterampilan dalam komunikasi dengan pasien. Komunikasi merupakan proses kompleks yang melibatkan perilaku dan memukinkan individu untuk berhubungan dengan orang lain dan dunia sekitarnya. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan klien, mencegah terjadinya masalah ilegal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Nugroho & Aryati, 2013)

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan atau pemberian asuhan keperawatan adalah komunikasi tata cara penyampaian informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan menanggapi keluhan-keluhan dari pasien dan bagaimana keluhan pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan respon terhadap keluhan pasien (Priyanto, 2012)

Kepuasan pasien terhadap komunikasi petugas perawat merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan komunikasi perawat yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien setelah menjalani perawatan (Nursalam, 2013). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Imbolo, 2006).

Kondisi ketidakpuasan tersebut akan berdampak pada rendahnya mutu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan, dan larinya pasien kepada institusi pelayanan kesehatan lainnya yang dapat memberikan kepuasan. Untuk menghindari

rendahnya mutu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan (perawat) dan hilangnya pasien atau pelanggan ke tempat lain maka alangkah sangat bijaksana dan tepat, jika suatu institusi pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu bentuknya adalah dengan meningkatkan kemampuan komunikasi yang baik dan tepat bagi perawat.

Kepuasan pasien rawat inap adalah tingkat perasaan seseorang pasien setelah membandingkan kinerja pelayanan atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien setelah menjalani rawat inap. Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak terlepas dari (sikap dan perilaku) dalam berkomunikasi dengan pasien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, meskipun sarana dan prasarana pelayanan sering dijadikan ukuran mutu oleh pelanggan namun ukuran utama penilaian tetap sikap dan perilaku pelayanan yang ditampilkan oleh petugas. Sikap dan perilaku yang baik oleh perawat sering dapat menutupi kekurangan dalam hal sarana dan prasarana.

Komunikasi merupakan proses yang sangat khusus dan berarti dalam hubungan antar manusia. Pada profesi keperawatan komunikasi menjadi lebih bermakna karena merupakan metoda utama dalam mengimplementasikan proses keperawatan.

Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antar perawat dengan pasien. Persoalan mendasar dan komunikasi ini adalah saling membutuhkan antara perawat dan pasien, sehingga dapat dikategorikan ke dalam komunikasi pribadi di antara perawat dan pasien, perawat membantu dan pasien menerima bantuan (Indrawati, 2003). Komunikasi terapeutik bukan pekerjaan yang bisa dikesampingkan, namun harus direncanakan, disengaja, dan merupakan tindakan profesional. Akan tetapi, jangan sampai karena terlalu asyik bekerja, kemudian melupakan pasien sebagai

manusia dengan beragam latar belakang dan masalahnya (Arwani, 2003).

Kondisi ketidakpuasan tersebut akan berdampak pada rendahnya mutu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan, dan larinya pasien kepada institusi pelayanan kesehatan lainnya yang dapat memberikan kepuasan. Untuk menghindari rendahnya mutu pelayananyang diberikan tenaga kesehatan (perawat) dan hilangnya pasien atau pelanggan ke tempat lain maka alangkah sangat bijaksana dan tepat, jika suatu institusi pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu bentuknya adalah dengan meningkatkan kemampuan komunikasi yang baik dan tepat bagi perawat.

Kepuasan pasien rawat inap adalah tingkat perasaan seseorang pasien setelah membandingkan kinerja pelayanan atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien setelah menjalani rawat inap. Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak terlepas dari (sikap dan perilaku) dalam berkomunikasi dengan pasien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, meskipun sarana dan prasarana pelayanan sering dijadikan ukuran mutu oleh pelanggan namun ukuran utama penilaian tetap sikap dan perilaku pelayanan yang ditampilkan oleh petugas. Sikap dan perilaku yang baik oleh perawat sering dapat menutupi kekurangan dalam hal sarana dan prasarana.

Komunikasi merupakan proses yang sangat khusus dan berarti dalam hubungan antar manusia. Pada profesi keperawatan komunikasi menjadi lebih bermakna karena merupakan metoda utama dalam meng- implementasikan proses keperawatan.

Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antar perawat dengan pasien. Persoalan mendasar dan komunikasi ini adalah saling membutuhkan antara perawat dan pasien, sehingga dapat dikategorikan ke dalam komunikasi pribadi di antara perawat dan pasien, perawat membantu dan pasien

menerima bantuan (Indrawati, 2003). Komunikasi terapeutik bukan pekerjaan yang bisa dikesampingkan, namun harus direncanakan, disengaja, dan merupakan tindakan profesional. Akan tetapi, jangan sampai karena terlalu asyik bekerja, kemudian melupakan pasien sebagai manusia dengan beragam latar belakang dan masalahnya (Arwani, 2003).

Pengetahuan adalah hasil pengindraan seseorang terhadap objek melalui indra yang di milikinya. Sebagian besar pengetahuan seseorang di peroleh melalui indra pendengaran (telinga), indra penglihatan (mata). Pengetahuan atau kognitif merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang (Notoatmodjo, 2014).

Menurut Depkes RI tahun 2005, masih ditemukan adanya keluhan tentang ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat. Rata-rata hasil data yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2005).

Berdasarkan survey awal yang telah peneliti lakukan pada 20 oktober 2016 di Rumah Sakit RSUD RS.Rasidin Padang dengan cara wawancara 10 pasien 4 orang mengatakan perawat ramah karena perawat ada komunikasi terapeutik yaitu fase pra intraksi perawat ada senyum kepada pasien, fase orientasi perawat ada menyebutkan tujuan tindakan, tahap kerja perawat ada memberikan penyuluhan tentang penyakit klien dan fase terminasi perawat ada mengingatkan datang berobat kembali, dan 6 orang mengatakan biasa saja karena perawat tidak menjelaskan ke pasien apa tujuan dari tindakan yang dilakukan, perawat tidak senyum, tidak memperkenalkan diri dan perawat tidak mengingatkan untuk berobat kembali.

Tujuan umum penelitian adalah Untuk mengetahui hubungan penerapan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang interne rawat inap RSUD Rasidin Padang Tahun 2017.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah *deskriptif analitik* dengan desain penelitian *CrossSectionalstudy*, Penelitian ini telah di lakukan di Ruang Interne rawat inap RSUD Rasidin Padang di mulai bulan Oktober 2016 - Agustus 2017 sampel 70. Populasi dari penelitian ini yaitu semua pasien yang ada di ruangan interne rawat inap RSUD Rasidin Padang tahun 2017 dan sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 70 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan lembar kuesioner. Analisa di lakukan dengan cara univariat dan bivariat uji statistik yang di gunakan adalah uji chi square.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan di Ruang rawat inap RSUD Rasidin Padang di dapatkan hasil :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

No	Kepuasan Pasien	f	%
1	Tidak puas	41	58,6
2	Puas	29	41,4
	Jumlah	70	100

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa dari 70 orang responden terdapat lebih dari separuh 41 (58,6%) responden tidak puas dengan komunikasi terapeutik di Ruang Rawat Inap InterneRSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2017.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Penerapan Komunikasi Terapeutik

No	Penerapan Komunikasi Terapeutik	f	%
1	Tidak Baik	40	57,1
2	Baik	30	42,9
	Jumlah	70	100

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa dari 70 orang responden terdapat lebih dari separuh 40 (57,1%) perawat tidak baik dalam melakukan penerapan

komunikasi terapeutik di Ruang Rawat Inap Interne RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2017.

Tabel 3. Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien

No	Penerapan Komunikasi Terapeutik	Kepuasan pasien				Jumlah	%
		Tidak puas		Puas			
		n	%	n	%		
1	Tidak baik	30	75	10	25	40	100
2	Baik	19	63,3	11	36,7	30	100
	Jumlah	49	69,9	21	30,1	70	100

p = 0,003

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa dari 40 orang pasien dengan komunikasi terapeutik yang tidak baik terdapat 30 orang (75%) pasien dengan merasa tidak puas. sedangkan dari 30 orang pasien dengan komunikasi terapeutik yang baik terdapat 19 pasien (63,3%) pasien merasa puas di Ruang Rawat Inap InterneRSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2017. Hasil uji statistic menggunakan uji chi square di dapatkan nilai $p=0,003$ ($p<0,05$) artinya terdapat Hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2017.

Pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan dari 70 orang responden terdapat lebih dari separuh 41 (58,6%) responden tidak puas dengan komunikasi terapeutik di Ruang Rawat Inap InterneRSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2017.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Darmawan (2009) tentang “Hubungan Pelaksanaan komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Klien dalam Mendapatkan Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Soedarso Pontianan Kalimantan Barat” menyatakan bahwa lebih dari separoh yaitu 74% pasien tidak puas dengan komunikasi terapeutik yang dilaksanakan perawat. Juga sejalan dengan penelitian Nugroho dan Aryati (2009) tentang hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kendal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien 57,4%.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki oleh konsumen atau pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap rumah sakit yang ada pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing rumah sakit. Teori lain disampaikan oleh Priyanto, A (2012) bahwa kepuasan pasien terhadap komunikasi petugas perawat merupakan tingkat perasaan seseorang pasien setelah membandingkan komunikasi perawat yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien setelah menjalani rawat inap.

Terdapat lebihseparuhpasien yang tidak puas pada penelitian ini dapat disebabkan oleh kurang baiknya pelaksanaan komunikasi terapeutik di Ruang Rawat Inap InterneRSUD Rasidin Padang. Hal ini dibuktikan dengan pengisian kusioner sebanyak 58,6% pasien mengatakan tidak puas dengan sikap perawat (senyum, sopan, menyala, dll) selama di rawat di rumah sakit, kuisisioner sebanyak 57,1% pasien mengatakan pasien tidak merasa puas dengan keramahan perawat sebanyak 52,9% pasien mengatakan tidak puas dengan perawat ketika memberikan jaminan kesehatan

selama di rumah sakit. Padahal menurut Priyanto, A (2012) bahwa prinsip pelaksanaan komunikasi terapeutik adalah menjadikan pasien sebagai focus yang utama dalam interaksi. Mengkaji kualitas intelektual untuk menentukan pemahaman, mempergunakan sikap membuka diri hanya tujuan terapeutik, menerapkan perilaku profesional dalam mengatur hubungan terapeutik, menghindari hubungan sosial dengan pasien, harus betul-betul menjaga kerahasiaan pasien, mengimplementasikan intervensi berdasarkan teori, mengobservasikan respon verbal pasien melalui pernyataan klarifikasi dan hindari perubahan subjek atau topik jika perubahan isi topik bukan sesuatu yang sangat menarik bagi pasien, memelihara hubungan atau interaksi yang tidak menilai, dan hindarin membuat penilaian tentang tingkah laku dan memberi nasehat pasien dan memberi petunjuk pasien untuk menginterpretasikan kembali pengalamannya secara nasional.

Analisa peneliti terhadap penelitian ini adalah bahwa ditemukan pada penelitian ini bahwa lebih dari separoh pasien tidak puas dengan komunikasi terapeutik perawat di ruang interne ruang rawat inap RSUD Rasidin Padang tahun 2017. Hal ini menggambarkan persepsi pasien terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh perawat di ruang interne ruang rawat inap RSUD Rasidin Padang.

Komunikasi Terapeutik

Berdasarkan hasil dapat dilihat bahwa dari 70 orang responden terdapat lebih dari separoh 40 (57,1%) perawat tidak baik dalam melakukan penerapan komunikasi terapeutik di Ruang Interne Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2017.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aziz (2012) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan komunikasi terapeutik di Unit Gawat Darurat (UGD) Rumah Sakit TK.III Dr. Reksodiwiryono kota Padang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kurang dari separoh responden (40%) memiliki

pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan kategori kurang baik yaitu di Unit Gawat Darurat (UGD) Rumah Sakit TK.III Dr. Reksodiwiryo kota Padang.

Menurut priyanto, A (2012) bahwa komunikasi terapeutik adalah suatu hubungan interpersonal antara perawat dan pasien, dimana perawat berupaya agar pasien dapat mengatasi masalahnya sendiri maupun masalahnya dengan orang lain atau lingkungannya.

Berdasarkan dari hasil kuesioner didapatkan data bahwa pada saat perawat masuk keruangan tidak tersenyum kepada pasien sebanyak 52,5%. Sebanyak 54,6% pasien mengatakan perawat tidak pernah menyebutkan tujuan sebelum melakukan tindakan terlebih dahulu. Dan kuisisioner sebanyak 53,9% pasien mengatakan bahwa perawat tidak pernah mengingatkan untuk meminum obat.

Menurut Kariyoso (1994), ada beberapa kemungkinan kurang berhasilnya komunikasi terapeutik perawat pada pasien diantaranya dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan perawat dalam komunikasi terapeutik, sikap perawat, pengalaman kerja, lingkungan, jumlah tenaga yang kurang dan lain-lain. Pasien merasa bahwa pelayanan yang diberikan merupakan penghargaan terhadap diri dan kehormatan yang dimilikinya, karena itu rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi bagi pasien.

Menurut analisa peneliti terhadap penelitian ini adalah bahwa masih banyaknya terdapat perawat yang kurang dalam melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien, hal ini perlu segera diatasi karena akan berdampak terhadap kepuasan dan tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit ini sehingga juga berdampak pada perpindahan pasien untuk berobat ke rumah sakit swasta lainnya. Kondisi ini dapat disebabkan karena kurangnya pengetahuan perawat tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik. Oleh sebab itu adanya pelatihan penyegaran tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik terhadap perawat yang bertugas di ruang

interneruang rawat inap RSUD Rasidin Padang.

Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat dilihat bahwa dari 40 orang pasiendengan komunikasi terapeutik yang tidak baikterdapat 30 orang (75%) pasien dengan merasa tidak puas. sedangkan dari 30 orang pasien dengan komunikasi terapeutik yang baikterdapat 19pasien(63,3%)pasien merasa puas di Ruang Interne Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2017. Hasil uji statistic menggunakan uji chi square didapatkan nilai $p=0,003(p<0,05)$ artinya terdapat Hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutikdengan kepuasan pasien di Ruang Interne Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2017

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Darmawan (2009) tentang “Hubungan Pelaksanaan komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Klien dalam Mendapatkan Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr Soedarso Pontianan Kalimantan Barat, terdapat nilai $p=0,0005$ yang berarti($p<0,05$) menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara tingkat kepuasan pasien dengan komunikasi terapeutik yang dilaksanakan perawat pada tahap orientasi dan kerja.

Juga sejalandenganpenelitian Nugroho dan Aryati (2009) tentang Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kendal. Menunjukkan hubungan linear positif antara komunikasi terapeutik yang dilaksanakna oleh perawat dan tingkat kepuasan pasien dengan hasil semakin baik. Komunikasi terapeutik perawat maka pasien semakin puas.

Terdapatnya hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan disebabkan karena dengan adanya pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan baik maka pasien merasa nyaman dan dihargai sehingga akan

menimbulkan adanya rasa puas pada pasien tersebut. Sesuai dengan teori Priyanto, A (2012) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan atau pemberian asuhan keperawatan adalah komunikasi tata cara penyampaian informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan menanggapi keluhan-keluhan dari pasien dan bagaimana keluhan pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan respon terhadap keluhan pasien.

Analisa peneliti terhadap penelitian ini adalah terbukti bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik mempengaruhi kepuasan pasien dimana jika perawat melaksanakan komunikasi terapeutik dengan baik maka pasien akan merasa puas begitu juga sebaliknya jika perawat tidak melaksanakan komunikasi terapeutik dengan baik maka pasien tidak puas. Oleh sebab itu untuk meningkatkan kepuasan pasien maka pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh perawat di ruang interneruang rawat inap RSUD Rasidin Padang juga harus diperbaiki.

Upaya yang dilakukan untuk mencapai kepuasan pasien, perawat harus meningkatkan komunikasi terapeutik dengan baik sehingga terjalin hubungan yang baik antara perawat dan pasien, tujuannya untuk mempercepat kesembuhan pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan kesimpulan bahwa lebih dari separuh pasien tidak puas dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di ruang internerawat inap RSUD Rasidin Padang tahun 2017, lebih dari separuh perawat kurang melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien di ruang interneruang rawat inap RSUD Rasidin Padang tahun 2017. Terdapat hubungan yang bermakna antara penerapan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang internerawat inap RSUD Rasidin Padang tahun 2017.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kepada Direktur RSUD DR. Rasidin Padang yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di di Ruang Rawat Inap Interne RSUD DR. Rasidin Padang tahun 2017, sehingga penelitian ini sudah terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto,S. (2002).*Prosedurpenelitian. Suatu PedekatanPraktek*.Jakarta : Rineka Cipta.
- Arwani. (2002). *Komunikasi dalam Keperawatan*.Jakarta: EGC.
- Asmadi. (2005).*Konsep Dasar Keperawatan*.Jakarta: EGC.
- Aripuddin 1. (2014).*Ensiklopedia Mini Asal Mula Propesi Perawat*.Jakarta: Angkasa.
- Brodero, M. Dayrit, MW & Siswandi, Y. (2006).*Buku Saku Konseling Dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Depkes RI. (2005). *Profil Kepuasan Pasien Indonesia.Pusat Datadan Informasi*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Dermawan, I. (2015). *Hubungan Pelaksanaan Komunikasi terapeutik dengan kepuasan klien dalam mendapatkanpelayanan keperawatan dalam di instalasi gawat darurat RSUDdr. Soedoro pontianak kalimantan Barat*.<http://eprints.undip.ac.id/9243/1/ARTIKEL.pdf>. Diakses tanggal 15 Agustus 2017.
- Ellis, RB, Gates, RJ,& Kenworthy N. (2000). *Komunikasi Interpersonal dalam Keperawatan, Teori dan Praktik*. Jakarta: EGC.
- Husna A, ddk, Skripsi. (2008). Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik

- Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Siti Khodijah. *Jurnal Online Universitas Muhammadiyah Surabaya*, Vol, 5. No 1
- Ellis, RB, Gates, RJ., & Kenworthy N. (2000). *Komunikasi Interpersonal dalam Keperawatan, Teori dan Praktik*. Jakarta: EGC.
- Hidayat, A. (2002). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Surabaya: Salembah Medika.
- Imbalo. (2016). *Komunikasi Terapeutik Teori dan Praktik*. Jakarta : EGC
- Mundakir. (2016). *Komunikasi Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nurjana. (2001). *Hubungan Terapeutik Perawat dan Klien, Kwantitas Pribadi Sebagai Sarana*. Yogyakarta: PSJK UGM.
- Nugroho & Aryati. (2014). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit islam Kendal. *Jurnal. .unimus.ac.id/index.php/FIKkes/article/view/245/25*.
- Nursalam. (2012). *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional, edisi 2*. Jakarta: Salemba Medika.
- Purwaningsi, W dan Karlina (2012). *Asuhan Keperawatan Jiwa*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Priyanto, A. (2012). *Komunikasi dan Konseling*. Jakarta: Salemba Medika.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pohan, Imbalo. S. (2012). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: EGC