

## Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Hemodialisa RSUD Panembahan Senopati Bantul

Listia Sundari, Rohayati Masitoh, Yuni Kurniasih

Prodi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta  
Email: listias10@gmail.com, titin\_rsd@yahoo.com, yunikurniasih@unisayogya.ac.id

### Abstrak

Komunikasi tidak hanya sekedar alat untuk berbicara dengan klien, namun komunikasi antar perawat dan klien memiliki hubungan terapeutik yang bertujuan untuk menumbuhkan motivasi dalam proses penyembuhan klien. Kepuasan pasien merupakan perasaan klien yang timbul setelah memperoleh apa yang diharapkannya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi terapeutik. Apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Hemodialisa RSUD Panembahan Senopati Bantul. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode *deskriptif korelasional* dengan pendekatan waktu *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan sampel pada penelitian ini sebanyak 86 responden di Instalasi Hemodialisa RSUD Panembahan Senopati Bantul. Teknik analisa data menggunakan uji *Kendall Tau*. Hasil penelitian ini menyatakan terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Hemodialisa RSUD Panembahan Senopati Bantul ( $p=0,000$   $r=0,578$ ). Hasil *p-value* sebesar 0,000 ( $<0.05$ ) dengan tingkat signifikan 0,578 menunjukkan korelasi positif dengan kekuatan korelasi yang sedang. Ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Hemodialisa RSUD Panembahan Senopati Bantul. Oleh sebab itu perawat perlu mempertahankan dan komunikasi terapeutik selalu diterapkan kepada pasien, guna meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Komunikasi Terapeutik; Kepuasan Pasien

### *The relationship of nurse therapeutic communication and patient satisfaction at Hemodialysis Installation of RSUD Panembahan Senopati Bantul*

#### Abstract

Communication is not just a tool to talk to clients, but communication between nurses and clients has a therapeutic relationship which aims to foster motivation in the client's healing process. Patient satisfaction is the client's feeling that arises after getting what he expected. One of the factors that influences patient satisfaction is therapeutic communication. If it is not implemented, it will disrupt the therapeutic relationship which will result in patient dissatisfaction. This research is to determine the relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction at Hemodialysis Installation of RSUD Panembahan Senopati Bantul. This research uses quantitative research with a correlational descriptive method with a cross-sectional time approach. The sampling technique used purposive sampling and the sample in this study was 86 respondents at Hemodialysis Installation of RSUD (Regional Hospital) Panembahan Senopati Bantul. The data analysis technique uses the Kendall Tau test. The results of this study stated that there was a relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction at Hemodialysis Installation at RSUD Panembahan Senopati Bantul ( $p=0.000$   $r=0.578$ ). The *p-value* result is 0.000 ( $<0.05$ ) with a significance level of 0.578 indicating a positive correlation with moderate correlation strength. There is a relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction at the Hemodialysis Installation at RSUD Panembahan Senopati Bantul. Therefore, nurses need to maintain and always apply therapeutic communication to patients, in order to increase patient satisfaction.

**Keywords:** Therapeutic Communication; Patient Satisfaction

## 1. Pendahuluan

Komunikasi terapeutik adalah proses dalam membina hubungan yang terapeutik antara perawat dan pasien, serta kualitas asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat kepada pasien. Komunikasi terapeutik yang baik terdiri dari empat fase yaitu, fase pra interaksi, fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi (Pebrianti et al., 2023). Komunikasi terapeutik yang diberikan akan membuat pasien merasa

nyaman dan puas, sehingga meningkatkan semangat atau motivasi pasien yang dapat mendorong kesembuhan pasien selama dirawat di rumah sakit. Perawat yang dapat mengimplementasikan keterampilan komunikasi terapeutik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan konsep diri pasien (Fitriani et al, 2022).

Menjalin hubungan yang baik dapat menciptakan rasa saling percaya antara perawat-pasien, sehingga, pasien akan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat. Keperawatan memiliki fase kepuasan pasien yang berurutan dan saling berhubungan, yaitu: pengkajian, diagnosis, perencanaan. Tahapan ini mempengaruhi aktivitas intelektual pemecahan masalah yang mendefinisikan keperawatan pasien (Pebrianti et al, 2023). Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pasien akan puas ketika sudah mendapatkan pelayanan keperawatan dengan apa yang diharapkan pasien. (Suriyani, 2022).

Menurut peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien berada dibawah 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Departemen Kesehatan RI, 2016). Rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan merupakan bukti betapa profesionalnya pelayanan kesehatan yang dikemas. Setiap daerah mendeklarasikan rumah sakit daerahnya sebagai fasilitas kesehatan yang mampu menjawab tantangan masyarakat. Seperti halnya di RSUD Panembahan Senopati Bantul, hasil survei penilaian evaluasi komunikasi efektif perawat kepada pasien pada tahun 2023 dari layanan hemodialisa, poliklinik, dan ruang rawat parikesit didapatkan hasil yang meningkat dari 90,54% menjadi 94,48%.

Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Dalam upaya menjaga kualitas pelayanan kesehatan keperawatan menjamin adanya asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi dalam program pengendalian kualitas di rumah sakit, mengingat pelayanan keperawatan berlangsung terus menerus selama 24 jam sehari (Pannyiwi et al, 2021). Berdasarkan standar akreditasi RS 2012 SKP.2/JCI IPSG.2 mensyaratkan agar rumah sakit menyusun cara komunikasi yang efektif, tepat waktu, akurat, lengkap, jelas, serta dapat dipahami oleh penerima. Hal tersebut mempunyai tujuan untuk mengurangi kesalahan serta menghasilkan perbaikan dalam keselamatan pasien.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat berdampak positif dan negatif. Dampak positif yang diperoleh rumah sakit yaitu promosi secara tidak langsung, menjadi pilihan utama masyarakat untuk pelayanan kesehatan. Dampak negatif terjadi pada organisasi dan manajemen rumah sakit, khususnya dana operasional yang akan berkurang dan mencari rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Fandizal et al., 2020). Ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya yaitu tentang komunikasi yang kurang efektif kepada pasien saat melakukan pelayanan kesehatan, sehingga tidak memenuhi standar pelayanan minimal kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan (Lestari et al., 2021). Pelayanan kesehatan yang baik merupakan kebutuhan bagi setiap orang yang ingin dilayani dan mendapatkan informasi yang sama dalam pelayanan kesehatan. Salah satu pelayanan yang baik yaitu komunikasi yang terapeutik (Rusnoto et al., 2019).

## 2. Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif korelasi dengan desain penelitian *cross sectional*, yaitu suatu rancangan penelitian yang mengukur dan mengamati variabel penelitian dalam satu waktu yang sama (Notoatmodjo, 2018). Variabel *independen* adalah komunikasi terapeutik perawat, sedangkan variabel *dependen* yaitu kepuasan pasien. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner komunikasi terapeutik dari RSUD Panembahan Senopati Bantul dan kuesioner kepuasan pasien (Ningsih, 2015).

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 11 – 12 Juni 2024. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien di Instalasi Hemodialisa RSUD Panembahan Senopati Bantul yang berjumlah 350 pasien. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling dan didapatkan sampel yang dihitung dengan rumus Slovin sejumlah 86 pasien sebagai sample penelitian ini. Analisis bivariat untuk melihat adanya hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien menggunakan uji korelasi Kendall-Tau. Peneliti melakukan pengambilan data dibantu oleh 3 orang asisten yang sebelumnya sudah dilakukan diskusi untuk tahap-tahapan pada saat pengambilan data.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1. Hasil

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

No.	Karakteristik Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Usia		
	a. Dewasa awal (26-35 tahun)	8	9,3
	b. Dewasa akhir (36-45 tahun)	14	16,3
	c. Lansia awal (46-55 tahun)	23	26,7
	d. Lansia akhir (56-65 tahun)	30	34,9
	e. Manula >65 tahun	11	12,8
2	Jenis Kelamin		
	a. Laki-laki	45	52,3
	b. Perempuan	41	47,7
3	Status Pekerjaan		
	a. Petani	8	9,3
	b. Wiraswasta	11	12,8
	c. Swasta	4	4,7
	d. Buruh	12	14,0
	e. Mahasiswa	1	1,2
	f. PNS	11	12,8
	g. Pedagang	6	7,0
	h. Belum/tidak bekerja	33	38,4
4	Pendidikan Terakhir		
	a. SD	17	19,8
	b. SMP	17	19,8
	c. SMA/SMK	35	40,7
	d. D3/D4	3	3,5
	e. S1	6	7,0
	f. S2	4	4,7
	g. S3	1	1,2
	h. Lainnya	3	3,5
	<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui karakteristik responden dari pasien di Instalasi Hemodialisa pada penelitian ini adalah mayoritas responden dengan rentan usia dalam kategori lansia akhir (56-65 tahun) berjumlah 30 responden (34,9%), jenis kelamin laki-laki berjumlah 45 responden (52,3%), status pekerjaan responden belum/tidak bekerja berjumlah 33 responden (38,4%), dan pendidikan terakhir SMA/SMK berjumlah 35 responden (40,7%).

**Tabel 2.** Distribusi Hasil Pengukuran Komunikasi Terapeutik Perawat

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kurang Baik	10	11,6
Cukup Baik	28	32,6
Baik	<b>48</b>	<b>55,8</b>
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui hasilnya bahwa Sebagian besar komunikasi terapeutik perawat dalam kategori baik sejumlah 48 responden (55,8%), kategori cukup baik sejumlah 28 responden (32,6%), dan kategori kurang baik sejumlah 10 responden (11,6%).

**Tabel 3.** Distribusi Hasil Pengukuran Kepuasan Pasien

Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Pasien Tidak Puas	5	5,8
Pasien Cukup Puas	20	23,3
Pasien Puas	61	70,9
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui sebagian besar responden merasa puas dengan jumlah 61 responden (70,9%), (%), merasa cukup puas sejumlah 20 responden (23,3%), dan merasa tidak puas sejumlah 5 responden (5,8%).

**Tabel 4.** Tabulasi Silang Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien						P-value	Coef correlasi		
	Tidak Puas		Cukup Puas		Puas				Total	
	F	%	F	%	F	%			F	%
Kurang Baik	5	5,8	4	4,7	1	1,2	10	11,6	0,000	0,578
Cukup Baik	0	0,0	12	14,0	16	18,6	28	32,6		
Baik	0	0,0	4	4,7	44	51,2	48	55,8		
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>5,8</b>	<b>20</b>	<b>23,3</b>	<b>61</b>	<b>70,9</b>	<b>86</b>	<b>100,0</b>		

Hasil tabulasi silang pada tabel 4 komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan kecenderungan bahwa responden menilai komunikasi terapeutik perawat dalam kategori baik, sebagian besar merasa puas (51,2%), responden yang menilai komunikasi terapeutik perawat cukup baik, sebagian besar merasa puas (18,6%), sementara itu pasien yang menilai komunikasi terapeutik perawat kurang baik, sebagian besar merasa tidak puas (5,8%).

Hasil uji korelasi *Kendall tau* antara hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Hemodialisa diperoleh  $p\text{-value} = 0,000$  yang menunjukkan ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Hemodialisa RSUD Panembahan Senopati Bantul (nilai  $p < 0,05$ ). Nilai coef correlasi sebesar 0,578 menunjukkan keeratan hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dalam kategori sedang karena terletak pada rentang 0,400 – 0,599. Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Hemodialisa RSUD Panembahan Senopati Bantul.

## 3.2. Pembahasan

### 3.2.1. Komunikasi Terapeutik Perawat

Hasil penelitian yang dilakukan kepada 86 responden dalam penerapan komunikasi terapeutik perawat menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai komunikasi terapeutik perawat dalam kategori baik sebanyak 48 responden (55,8%), kategori cukup baik sebanyak 28 responden (32,6%), dan kategori kurang sebanyak 10 responden (11,6%). Hasil penelitian dapat diketahui bahwa komunikasi terapeutik perawat mayoritas dalam kategori baik. Hasil ini sejalan dengan penelitian Ramadia, et al, (2022) di RSUD Teluk Kuantan pada ruangan rawat inap menyatakan bahwa perawat mempunyai komunikasi terapeutik baik dengan hasil 55,4%. Sejalan juga dengan penelitian Djala (2021) yang mendapatkan hasil bahwa sebagian besar atau 63,3% perawat diketahui baik dalam memberikan komunikasi terapeutik di Ruang Intern RSUD Poso.

Komunikasi terapeutik merupakan pertukaran verbal dan nonverbal memberi dan menerima antara perawat dan klien. Adanya rasa tulus dan ikhlas dalam memberikan perawatan pada pasien akan membuat klien merasa nyaman, dan dengan rasa itulah dapat membantu mempercepat proses penyembuhan pada diri klien (Wijayanti et al., 2024). Komunikasi terapeutik akan memudahkan perawat untuk menjalin hubungan rasa percaya dengan klien, mencegah terjadinya masalah illegal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan serta citra rumah sakit (Lidia et al., 2023). Menurut Sembiring & Munthe (2019), yang sangat memiliki peran penting dalam pelayanan keperawatan adalah bagaimana seorang perawat menyampaikan informasi serta tindakan keperawatan

yang akan dilakukan. Dalam berkomunikasi sikap juga sangat berpengaruh terhadap keberhasilan komunikasi terapeutik. Tingkat kesuksesan suatu rumah sakit, dapat dilihat dari segi komunikasi antara perawat dengan klien dan keluarga yang mendampingi, dimana ketika klien bertanya tentang keluhan yang dialami klien, maka perawat akan memberikan *feedback* yang dapat mengurangi rasa khawatir klien.

Menurut asumsi peneliti banyaknya perawat yang melakukan komunikasi terapeutik dalam kategori baik dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain faktor pendidikan perawat yang mayoritas merupakan perawat profesional (S1 Keperawatan) serta pengetahuan perawat yang cukup baik. Faktor lainnya yaitu banyaknya perawat yang mendapatkan pelatihan tentang komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik paling baik dilakukan oleh perawat adalah mengucapkan salam ketika bertemu pasien, menyapa/tersenyum ketika bertemu klien, menanyakan keadaan ataupun keluhan yang dirasakan pasien, menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan jelas saat berkomunikasi, serta mengakhiri pertemuan dengan cara yang baik. Hal tersebut berhubungan dengan keramahan dan tatakrama perawat dengan pemberian asuhan keperawatan. Masih adanya kategori kurang baik dari komunikasi terapeutik perawat disebabkan karena jumlah pasien yang banyak. Sehingga kinerja perawat tidak maksimal dan tahap-tahap komunikasi terapeutik tidak diselesaikan dengan baik.

### 3.2.2. Kepuasan Pasien

Hasil penelitian yang dilakukan kepada 86 responden yang berada di Instalasi Hemodialisa didapatkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas sejumlah 61 responden (70,9%), cukup puas sejumlah 20 responden (23,3%), sedangkan yang merasa tidak puas sejumlah 5 responden (5,8%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurwahyuni et al, (2024) yang dilakukan di Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Sumedang, mayoritas sebanyak 45 responden (86,5%) merasa puas dan sebanyak 7 responden (13,5%) merasa tidak puas. Sejalan juga dengan penelitian Hidayatullah et al, (2020) sebagian besar responden merasa puas sejumlah 23 responden (76,7%) yang dilakukan di Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso.

Kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang akibat kinerja atau hasil suatu produk dengan perbandingan harapan. Jika kinerja lebih rendah dari yang diharapkan, konsumen akan kecewa, dan jika sesuai dengan yang diharapkan konsumen akan merasa puas. Menurut teori Budiastuti (2002 dalam Ra'uf, 2021) yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan keperawatan terutama komunikasi yaitu tata cara informasi yang diberikan oleh pihak penyedia jasa dan bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.

Kepuasan pasien merupakan tujuan pelayanan kesehatan. Manfaat pelayanan terbaik bagi pelanggan adalah puas dan interaksi positif. Kepuasan penting untuk mengetahui dan menentukan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan (Mongi, 2020).

Peneliti berasumsi bahwa kategori puas pasien didapatkan dari hasil kinerja perawat yang dirasakan sesuai keinginannya. Kepuasan pasien atas kinerja perawat terutama dalam komunikasi terapeutik perawat yang diberikan memenuhi harapan pasien. Pasien akan merasa puas jika harapannya terpenuhi atau akan merasa sangat puas jika keinginan yang mereka harapkan melampaui harapan. Pendekatan yang dilakukan perawat secara personal kepada pasien dengan sikap ramah dan komunikatif akan memuaskan perasaan batin seorang pasien. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan baik jika komunikasi baik serta mendengarkan dan menindaklanjuti keluhan-keluhan pasien dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga meningkatkan kepuasan pasien.

### 3.2.3. Hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis data dengan uji Kendall tau yang telah dilakukan kepada 86 responden di Instalasi Hemodialisa RSUD Panembahan Senopati Bantul, diperoleh dengan nilai  $p\text{-value}=0,000$  yang lebih kecil dari  $\alpha=0,05$  dan dengan nilai coef korelasi 0,578, dengan demikian maka dapat dikatakan  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hasil dari penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Hemodialisa RSUD Panembahan Senopati Bantul dengan tingkat keeratan sedang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mongi (2020) yang berjudul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang. Mendapatkan komunikasi terapeutik baik sebanyak 22 responden (52,4%) memiliki kepuasan pasien yang baik, serta komunikasi terapeutik perawat kurang sebanyak 20 responden (47,6%), memiliki kepuasan pasien dalam kategori tidak puas. Hasil analisis yang didapatkan  $p\text{-value} = 0,002 (<0,05)$ , yang artinya ada hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan sebanyak 44 responden (51,2%) menilai komunikasi terapeutik perawat dengan kategori baik mempunyai tingkat kepuasan pasien yang merasa puas. Hal ini sejalan dengan penelitian Nurwahyuni et al, (2024), yaitu bahwa 35 responden (67,3%) mengungkapkan bahwa perawat melakukan komunikasi terapeutik dan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan, sementara itu sebanyak 6 responden (11,5%) menyatakan bahwa perawat tidak melakukan komunikasi terapeutik dan merasa tidak puas. Komunikasi terapeutik memiliki beberapa tahapan dimana komunikasi terapeutik dilakukan bisa membuat klien dan keluarga merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Ini adalah perasaan senang yang dialami seseorang ketika membandingkan kesenangan suatu kegiatan atau jasa. Biasanya dikenal dengan sebutan "RATER" yaitu singkatan dari Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, serta Reliability (Sari et al., 2020). Pasien akan merasa puas terhadap pelayanan keperawatan apabila perawat memiliki sikap yang baik terhadap orang lain dan mampu menerima pasien tanpa memandang status sosial orang yang dilayani. Di samping itu perawat juga harus bersikap sabar, murah hati, bersedia memberikan bantuan kepada pasien dengan sukarela serta mampu berkomunikasi, bekerjasama dan bertanggung jawab dalam tugas dan tepat dalam bertindak (Venakontesa et al., 2023).

Asumsi peneliti dari hasil penelitian hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien yang dilakukan pada 86 responden di Instalasi Hemodialisa RSUD Panembahan Senopati Bantul didapatkan bahwa mayoritas sebanyak 61 responden (70,9%) merasa puas. Adanya hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien karena adanya kerjasama antara tenaga medis (perawat) dan pasien dalam hal penyampaian informasi lewat komunikasi dan pemberian pelayanan yang cepat dan tanggap, karena komunikasi terapeutik merupakan salah satu untuk memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya terhadap pasien, sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan komunikasi terapeutik sangat mempengaruhi akan kepuasan pasien. Jika semua tahap-tahap komunikasi terapeutik dilakukan maka akan menjadikan hubungan antara perawat-pasien lebih dekat dan saling percaya, sehingga meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini menerangkan bahwa bila komunikasi terapeutik diterapkan secara optimal oleh perawat di dalam memberikan pelayanan maka akan berdampak pada pencapaian kepuasan pasien akan pelayanan kesehatan.

## 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik simpulan, bahwa komunikasi terapeutik perawat dinilai baik sebesar 55,8% dan kepuasan pasien pada kategori puas sebesar 70,9%. Terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Hemodialisa RSUD Panembahan Senopati Bantul dengan  $p\text{-value}$  sebesar 0,000 ( $<0,05$ ), dan keeratan hubungannya dalam kategori sedang dengan nilai korelasi sebesar 0,578. Artinya semakin sering seorang perawat memberikan komunikasi terapeutik maka akan meningkatkan kepuasan pasien.

## 5. Ucapan terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pasien yang telah bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada RSUD

Panembahan Senopati Bantul yang sudah memberikan izin dan kesempatan bagi peneliti untuk mengambil data.

### Daftar Pustaka

- Departemen Kesehatan RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*.
- Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47. <https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.11818>
- Fandizal, M., Tobing, D. L., & Novianti, E. (2020). Kepuasan Klien Dengan Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Kepolisian Pusat Raden Said Soekanto. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 5(1), 262–267. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM>
- Fitriani, L., & Santosa, B. (2022). Peningkatan Keterampilan Komunikasi Terapeutik dengan Metode Role Playing pada Siswa Asisten Keperawatan SMK Muhammadiyah Lumajang. *Jurnal Penelitian Tindakan Kelas Dan Pengembangan Pembelajaran*, 5(1), 100–107. <https://doi.org/10.31604/ptk.v5i1.100-107>
- Hidayatullah, M. S., Khotimah, H., & Nugroho, S. A. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional (JKP)*, 8(1).
- Lestari, W., Rizany, I., & Setiawan, H. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *BIMIKI (Berkala Ilmiah Mahasiswa Ilmu Keperawatan Indonesia)*, 9(1), 46–53. <https://doi.org/10.53345/bimiki.v9i1.174>
- Lidia, E., Lamri, & Setiani, D. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Daisy RSD dr. H. Soemarno Sostroatmodjo. *SAINTEKES: Jurnal Sains, Teknologi Dan Kesehatan*, 2(2), 195–203.
- Mongi, T. O. (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.
- Ningsih, P. S. (2015). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II*. Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta.
- Nurwahyuni, F. S., Sutresna, I., & Dolifah, D. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 7(1), 223–228. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v7i1.176>
- Pannyiwi, R., Nurhaedah, Hariati, A., & Rahmat, R. A. (2021). Persepsi Klien Tentang Komunikasi Terapeutik Perawat Ditinjau dari Latar Belakang Pendidikan Perawat. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 2(1), 25–31. <https://doi.org/10.36590/kepo.v2i1.146>
- Pebrianti, F., Rubianti, R., & Obar. (2023). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Pernus*, 1(1), 24–31. <http://jurnal-pernus.id/index.php/JIKP/index>
- Ramadia, A., Rahmaniza, & Maulidi, A. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Jiwa (JKJ)*, 10(2), 393–402.
- Ra'uf, M. (2021). Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Kasus di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin. *Jurnal Terapung: Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(2), 37–46.
- Rusnoto, Purnomo, M., & Utomo, Tr. P. (2019). Hubungan Komunikasi dan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(2), 343–349.
- Sari, M. R., Ardiwirastuti, I., & Harviandani, B. S. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. *Jurnal Wiyata*, 7(1), 56–61.
- Sembiring, I., & Munthe, N. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 1(2), 54–61. <https://doi.org/10.35451/jkf.v1i2.170>

- Suriyani. (2022). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Hemodialisa RSUD Merauke. *Jurnal Ilmiah Obsgin: Ilmu Kebidanan Dan Kandungan*, 14(2), 255–261.
- Venakontesa, T., Rasmun, & Kadir, A. (2023). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSD dr. H. Soemarno Sostroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. *SAINTEKES: Jurnal Sains, Teknologi Dan Kesehatan*, 2(1), 135–144.
- Wijayanti, A. P., Febiana, C., & Fitri, K. N. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Teras Kesehatan*, 7(1), 6–10. <https://doi.org/10.38215/jtkes.v7i1.124>