

## HUBUNGAN PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS MUARAGEMBONG 2023

### *THE RELATIONSHIP OF THE IMPLEMENTATION OF THERAPEUTIC COMMUNICATION AND OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION AT THE MUARAGEMBONG HEALTH CENTER 2023*

<sup>1</sup>Siti Nurhalizah, <sup>2</sup>Baltasar S.S.Dedu, <sup>3</sup>Lisna Nuryanti

*SIKeperawatan*

*Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Medistra Indonesia<sup>1,2,3</sup>*

#### **Info Artikel**

*Sejarah Artikel :*

*Submitted: 2024-02-22*

*Accepted: 2024-06-03*

*Publish Online: 2024-06-29*

#### **Kata Kunci:**

Pasien Rawat Jalan,  
Puskesmas,  
Komunikasi  
Terapeutik, Tingkat  
Kepuasan.

#### **Keywords:**

*Outpatients,  
Community Health  
Centers, Therapeutic  
Communication,  
Satisfaction Level.*

#### **Abstrak**

**Latar belakang:** Komunikasi antara perawat dan pasien memegang peranan penting dalam proses pelayanan kesehatan kepada pasien maupun keluarganya. Dengan demikian mutu pelayanan fasilitas kesehatan akan menurun ataupun meningkat tergantung dari komunikasi terapeutik yang diterapkan begitupun kepuasan pasien akan meningkat. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini menganalisis penerapan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas muaragembong 2023. **Metode:** Pengolahan analisis ini dengan sifat survey analitik dengan pendekatan *Cross Sectional Study* dan teknik sampling dengan cara *Simple Random Sampling*. Sampel penelitian ini adalah Pasien Rawat jalan di puskesmas muaragembong. Besar sampel dalam penelitian ini sebanyak 223 sampel. Peneliti memakai uji *chi square* untuk mengetahui ikatan dari kedua variabel dengan nilai kepercayaan 5%. **Hasil:** Didapatkan hasil teridentifikasi tenaga kesehatan menggunakan penerapan komunikasi terapeutik penerapan baik dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan puas berjumlah 123 responden (55,2%), terdapat hasil uji *chi square* dengan tingkat signifikan 95% atau nilai  $\alpha$  5% (0,05) diperoleh *p value* (0,000) , nilai  $\alpha$  (0,05) sehingga dapat disimpulkan H0 ditolak artinya ada Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Muaragembong Tahun 2023. **Simpulan:** Ada Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Muaragembong Tahun 2023.

### **Abstract**

**Background:** Communication between nurses and patients plays an important role in the health service process for patients and their families. Patient satisfaction with health services is the hope and interest of the general public, especially for patients and their families and of course for the level of service quality of the relevant agencies. This study aims to analyze the application of therapeutic communication with the level of satisfaction of outpatients at the Muaragembong Community Health Center in 2023. **Objective:** The aim of this research is to analyze the application of therapeutic communication to the level of satisfaction of outpatients at the Muaragembong Community Health Center in 2023. **Method:** The processing of this analysis is in the nature of an analytical survey using a Cross Sectional Study approach and a sampling technique using Simple Random Sampling. The sample for this study was outpatients at the Muaragembong Community Health Center. The sample size in this study was 223 samples. Researchers used the chi square test to determine the relationship between the two variables with a confidence value of 5%. **Results:** The results obtained identified health workers using good therapeutic communication implementation with a satisfaction level of satisfied outpatients totaling 123 respondents (55.2%), there were chi square test results with a significance level of 95% or an  $\alpha$  value of 5% (0.05) obtained p value (0.000), a value (0.05) so it can be concluded that  $H_0$  is rejected, meaning there is a relationship between the application of therapeutic communication and the level of satisfaction of outpatients at the Muaragembong Community Health Center in 2023. **Conclusions:** There is a relationship between the implementation of therapeutic communication and the level of satisfaction of outpatients at the Muaragembong Community Health Center in 2023.

## PENDAHULUAN

Komunikasi antara perawat dan pasien memegang peranan penting dalam proses pelayanan kesehatan kepada pasien maupun keluarganya. Perawat diwajibkan untuk mampu melakukan komunikasi terapeutik yang baik kepada pasien maupun keluarganya sebab komunikasi memegang peranan penting dalam interaksi antara perawat dan pasien. Jika perawat tidak memiliki kemampuan komunikasi yang baik maka dapat menimbulkan berbagai resiko yaitu salah satunya kepuasan pasien tidak tercapai. Selain itu, perawat perlu memberikan perawatan pada pasien secara menyeluruh agar pasien merasa nyaman sehingga perawat dapat membantu bahkan dapat mempercepat proses penyembuhan pasien. Pada hakikatnya komunikasi terapeutik adalah komunikasi profesional yang bertujuan untuk menyembuhkan pasien.

Berdasarkan Rogers dalam (Pertiwi et al., 2022) kondisi ini penting untuk menjadi hubungan terapeutik. Perawat harus memiliki rasa empati, respek, genuineness, keterpaduan khusus, kedekatan hubungan dan eksplorasi diri klien. Empati adalah keterampilan perawat untuk menangkap perbuatan orang lain atau menempatkan dirinya pada diri orang lain. Respek, perawat percaya klien harus dihormati. Genuineness perawat harus mempunyai sifat ketulusan, kejujuran dan keaslian dalam interaksi dengan pelanggan. Pengungkapan diri, perawat membagikan sikap, perasaan, dan keyakinan yang sesuai bertindak model untuk klien (tetapi tidak memaksakan pendapat sendiri pada klien) Konsistensi dan kekhususan: perawat mengidentifikasi perasaan klien dengan terampil mendengarkan dan memelihara tanggapan praktis, non-teoritis kepada dokter perawat yang memiliki hubungan dekat secara spontan mengungkapkan perasaannya ketika menurutnya klien akan mendapat manfaat dari diskusi semacam itu. Eksplorasi diri klien yang dilakukan perawat mendorong klien untuk mempelajari keterampilan coping atau coping yang positif.

Pasien dan keluarga mereka mendapat manfaat besar dari kemampuan perawat untuk berkomunikasi dengan mereka selama perawatan kesehatan. Karena pentingnya komunikasi dalam interaksi perawat-pasien, perawat harus memiliki kemampuan untuk terlibat dalam komunikasi terapeutik yang efektif dengan pasien dan orang yang mereka cintai. Tidak tercapainya kepuasan pasien merupakan salah satu permasalahan yang mungkin timbul akibat kurangnya kemampuan komunikasi efektif perawat. Selain itu, perawat harus memberikan perawatan menyeluruh kepada pasien agar mereka merasa nyaman, yang pada gilirannya memungkinkan mereka membantu dan bahkan mempercepat proses penyembuhan.

Tujuan komunikasi terapeutik mencakup pengembangan hubungan saling yakin, mempertinggi derajat hubungan yang sudah ada, dan memperoleh tujuan individu yang dapat dicapai. Sebagai salah satu jenis psikoterapi, komunikasi terapeutik bertujuan untuk membantu pasien tumbuh dalam berbagai bidang seperti kesadaran diri, penerimaan diri, harga diri, kejelasan identitas, integritas, dan kapasitas untuk membuat ikatan yang sehat dengan orang lain. disukai, lebih praktis, dan mampu memenuhi tujuan dan sasaran individu yang sebenarnya Roccani (2019). Pada penelitian (Transyah & Toni, 2018) menghasilkan penelitian bahwa sebanyak 57,1 % perawat yang belum menjalankan komunikasi terapeutik yang baik. Hal ini setuju dengan penelitian

(Setiawan, 2018) dengan hasil komunikasi terapeutik tidak baik sebanyak 50% dan komunikasi baik 50%. Hal ini sangat berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan (Mongi, 2020) ada sebanyak 47,1 % perawat melakukan komunikasi terapeutik kurang baik sehingga terdapat sebanyak 66,7 % pasien yang merasa tidak puas. Perawat yang ragu-ragu melakukan komunikasi terapeutik baik di IGD maupun di Poliklinik masing-masing sebanyak 47% dan 79% (Prasetyo Kusumo, 2017).

Profesional medis berisiko 4.000 kali lebih tinggi mengalami ketidakpuasan pasien jika mereka gagal mempraktikkan komunikasi terapeutik yang efektif (Mongi, 2020). Faktor tersebut bisa mempengaruhi kualitas pelayanan dalam sebuah fasilitas kesehatan baik tingkat satu maupun tingkat rujukan. Pasien menjelaskan bahwa merasa ketidakpuasan karena minimnya komunikasi oleh tenaga kesehatan dan tidak jelasnya informasi akan proses perawatan, sehingga pasien kecewa tentang lamanya ketika menantikan perawat, perbuatan perawat yang tidak menyenangkan, kurangnya diberikan pendidikan kesehatan untuk perawatan dirumah, kurangnya perhatian tenaga kesehatan, tenaga kesehatan tidak menjelaskan tentang program pengobatan dan proses penyakit.

Kebahagiaan pasien kualitas pelayanan fasilitas kesehatan sama-sama dipengaruhi oleh komunikasi terapeutik yang dilakukan tenaga kesehatan. Memberikan informasi yang tepat dapat meningkatkan kualitas layanan, yang baik mempengaruhi kepuasan pasien selama perawatan. Faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan yang memadai, kecepatan layanan yang diberikan, dan daya tanggap perawat pasien dalam merawat pasien.

Masyarakat umum, pasien, dan keluarganya pada khususnya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, semuanya berinvestasi pada tujuan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Memulihkan kapasitas fisik dan mental pasien ke tingkat sebelum sakit adalah hal yang sangat berharga bagi mereka dan orang yang dicintainya (Rochani, 2019). Pasien melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi ketika mereka puas diberikan pelayanan yang bagus dan maksimal, yang merupakan tujuan dan hasil pelayanan kesehatan.

Salah satu komponen evaluasi pelayanan adalah kepuasan pasien. Untuk tujuan menetapkan standar kualitas layanan, survei kepuasan pasien dapat memberikan informasi berguna mengenai kemandirian layanan tersebut (Sefiana, 2020). Variabel budaya, individu, dan psikologis termasuk di antara variabel yang memengaruhi kebahagiaan. Dampak terbesar terhadap tindakan konsumen berasal dari variabel budaya. Respons seseorang terhadap fase perkembangan dan pilihannya untuk memperoleh bantuan sama-sama dipengaruhi oleh keadaan pribadinya. Usia, jenis kelamin, tahap kehidupan, pendidikan, pekerjaan, posisi sosial ekonomi, lingkaran sosial, dan kepribadian adalah beberapa aspek pribadi yang berdampak pada klien (Dora et al., 2019).

Mengingat sebagian besar pasien melaporkan ketidakpuasan terhadap gaya komunikasi perawat mereka, penelitian di atas menunjukkan adanya ikatan antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien. Semakin tinggi kualitas komunikasi

terapeutik, pasien akan semakin bahagia dengan hasilnya. Pasien akan lebih percaya pada kemampuan dan operasional puskesmas jika mereka senang dengan pelayanan yang mereka dapatkan di sana. Hal ini berpotensi menjadi pilihan tepat bagi orang-orang yang membutuhkan perawatan medis atau untuk mendorong penggunaan kembali fasilitas tersebut.

Sebanyak 25 pasien rawat jalan yang disurvei oleh penulis menyatakan ketidakpuasan mereka terhadap layanan puskesmas muaragembong, dengan alasan adanya permasalahan dalam sikap perawat dan kualitas layanan yang mereka terima. Penelitian tentang “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan Puskesmas Muaragembong” merupakan hal yang tertarik penulis lakukan berdasarkan temuan wawancara.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini memakai strategi penelitian kuantitatif bersumber pada survei analitik. Uji statistik dengan teknik penelitian *cross-sectional* digunakan untuk memastikan hubungan antar variabel-variabel tersebut. Dalam penelitian ini seluruh pasien rawat jalan dilibatkan. Jumlah pasien rawat jalan selama empat bulan Januari s/d April 2023 adalah 502 orang ( $2007:4= 502$ ), artinya rata-rata pasien rawat jalan yang dilayani setiap bulannya adalah 502 orang. Dengan menggunakan rumus Slovin, minimal dikumpulkan 223 responden dari populasi 502 untuk penelitian ini.

Peneliti dalam penelitian ini akan memberikan kuesioner yang dia kembangkan sendiri dan telah menyatakan bahwa hasil dan kesediaan dalam studi percontohan untuk mengumpulkan data. Peneliti menemukan Crombach's alpha sebesar 0,901 untuk komunikasi terapeutik dan Crombach's alpha sebesar 0,960 untuk kepuasan pasien dalam uji reliabilitas dan validitasnya. Informasi yang dikumpulkan dianalisis dengan bantuan SPSS versi 26.

#### **HASIL PENELITIAN**

Penelitian ini diikuti oleh 223 responden yang telah di setujui oleh responden dengan bertanda-tangan di atas kertas hitam putih dengan distribusi karakteristik digambarkan pada tabel 1

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi berdasarkan Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Muaragembong Tahun 2023**

Nama	N	Presentase %
<b>Jenis kelamin</b>		
Perempuan	140	62,8
Laki-laki	83	37,2
<b>Usia</b>		
15-35	121	54,3
36-55	102	45,7
<b>Pendidikan</b>		
SMA	144	64,6
Perguruan Tinggi	40	17,9
SMP	20	9,0
SD	19	8,5
<b>Pekerjaan</b>		
Wiraswasta	72	32,3
Petani	53	23,8
Buruh	37	16,6
Nelayan	33	14,8
Guru	28	12,6

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari total 223 responden 62,8% adalah perempuan. Berdasarkan pengelompokan usia, 54,3% dari total responden (121 orang) berada pada kelompok usia 15–35 tahun. Dengan 144 tanggapan (atau 64,6% dari total), sebagian besar responden telah menyelesaikan sekolah menengah atas. Sebagian besar responden (72 atau 32,3% dari total) mempunyai pekerjaan sebagai wirausaha.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Penerapan Komunikasi Terapeutik**

Penerapan komunikasi terapeutik	Frekuensi	Presentase (%)
Penerapan Kurang	80	35,9
Penerapan Baik	143	64,1
Total	223	100,0

Berdasarkan Tabel 2 di atas, dari total 223 responden rawat jalan, 143 (64,1%) menggunakan komunikasi terapeutik pada kelompok penerapan sangat baik, sedangkan 80 (34,9%) menggunakan kategori penerapan buruk. Komunikasi yang efektif menghasilkan skor terbaik.

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan**

Tingkat Kepuasan pasien rawat jalan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Cukup puas	93	41,7
Puas	130	58,3
<b>Total</b>	<b>223</b>	<b>100,0</b>

Data pada Tabel 4.6 menunjukkan bahwa total 223 responden, 130 (atau 58,3%) merasa sangat senang dengan pengalaman rawat jalan mereka, dan 130 lainnya (atau 41,7% dari total) merasa puas dengan kepuasan mereka secara keseluruhan. Puas merupakan kategori dengan angka tertinggi.

**Tabel 4. Hubungan penerapan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas muaragembong tahun 2023**

Penerapan Komunikasi Terapeutik	Tingkat kepuasan pasien rawat jalan						P value
	Cukup puas		Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
<b>Penerapan kurang</b>	73	32,7	7	3,1	80	35,9	0,000
<b>Penerapan baik</b>	20	9,0	123	55,2	143	64,1	
<b>Total</b>	93	41,7	130	58,3	223	100,0	

Data pada tabel 4 menyatakan bahwa dari 223 responden (100%) yang melakukan komunikasi terapeutik, 73 (32,7%) melaporkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang cukup senang, dan 7 (3,1%) melaporkan pasien yang puas. Pasien rawat jalan yang berinteraksi dengan penyedia layanan kesehatan melalui komunikasi terapeutik melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi: 123 (55,2%) merasa senang, dan 20 (9,0%) merasa sangat puas. Hasil penelitian menunjukkan hipotesis nol (H0) ditolak yang menunjukkan adanya ikatan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Muaragembong Tahun 2023 berdasarkan analisis statistik uji chi-square dengan tingkat signifikansi 95% atau nilai alpha 5% (0,05). Nilai p-value 0,000 dan nilai alpha kurang dari 0,05.

## PEMBAHASAN

Perempuan lebih cenderung memprioritaskan kesehatan mereka dan sering melakukan percakapan dengan penyedia layanan kesehatan, penelitian ini menemukan bahwa perempuan lebih mampu mengevaluasi keterampilan komunikasi penyedia layanan kesehatan. Hal ini didukung oleh fakta bahwa perempuan lebih banyak mengunjungi puskesmas untuk melakukan pemeriksaan (62,8%) dibandingkan laki-laki (37,2). Interaksi antara pasien dan perawat sangat dipengaruhi oleh gender, yang pada gilirannya dipengaruhi oleh norma budaya, pola perilaku, dan keadaan sosial. Saat ini, mayoritas perempuan lebih memilih untuk berbincang satu sama lain dan berupaya memupuk persatuan. Ketika ditanya mengenai tingkat kepuasan terhadap proses pemulihannya, perempuan lebih cenderung memberikan hal-hal spesifik, seperti layanan umum yang mereka dapatkan selama menjalani terapi (Daryanti & Priyono, 2019).

Analisis menunjukkan bahwa terdapat lebih banyak orang yang berusia antara 15 dan 35 tahun (54,3%) dibandingkan yang berusia antara 36 dan 55 tahun (45,7). Antara usia 15 dan 35 tahun, kesehatan dan komunikasi seseorang meningkat seiring bertambahnya usia. Kemampuan berpikir logis, memperoleh kebijaksanaan, dan membuat penilaian yang lebih baik sangat penting untuk mendukung tindakan responden. Para peneliti menemukan bahwa orang-orang berusia antara 15 dan 35 tahun lebih

---

memprioritaskan kesehatan fisik mereka dibandingkan generasi sebelumnya. Hal ini terlihat dari jumlah hari sakit yang lebih sedikit dan kecepatan mereka dalam mengevaluasi kualitas layanan yang mereka terima. Jelas bahwa kondisi fisik masyarakat memburuk dan kerentanan mereka terhadap penyakit meningkat seiring bertambahnya usia; Oleh karena itu, masyarakat mencari fasilitas kesehatan yang sesuai dengan tujuannya dengan harapan dapat terpenuhi.

Kepuasan pasien juga berkorelasi dengan pencapaian pendidikan tenaga kesehatan. Menerima dan mengelola komunikasi atau komunikasi secara efektif menjadi lebih mudah bagi individu dengan tingkat pendidikan yang semakin meningkat (Siti et al., 2016). Cara hidup seseorang dan cara berpikirnya terhadap suatu hal sama-sama dipengaruhi oleh tingkat pendidikannya. Perempuan merupakan responden terbesar dalam penelitian ini, dan penelitian menunjukkan bahwa bahkan setelah menyelesaikan pendidikan menengah, mereka sering kali memasak untuk keluarga. Akibatnya, banyak perempuan percaya bahwa menyelesaikan sekolah menengah atas saja sudah cukup, berdasarkan penelitian.

Untuk menafkahi keluarga dan kelangsungan hidup sendiri, bekerja merupakan kegiatan yang sangat penting. Variabel lingkungan seperti stres, tersedianya pendidikan olah raga di tempat kerja, dan adanya kesibukan seumur hidup, merupakan kontributor utama terjadinya nyeri di tempat kerja.

Pasien melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap perawatan mereka ketika mereka mampu membuka diri dan mendiskusikan kekhawatiran dan tujuan mereka dengan penyedia layanan kesehatan dalam lingkungan terapeutik. Hal ini membantu memastikan pelaksanaan terapi berjalan lancar. Konsisten dengan penelitian sebelumnya (CiciHaryati, n.d.), perawat di RS Paru Dr. menunjukkan komunikasi terapeutik yang efektif dengan pasien. Implementasi Ario Wirawan Salatiga berhasil dengan jumlah responden 22 orang (88%).

Novita (2020) menemukan bahwa komunikasi terapeutik efektif di unit gawat darurat Puskesmas Bondowoso, menurut 171 responden, hal ini memperkuat temuan penelitian ini. Di antara 128 orang yang mengikuti survei, 74,9% merasa bahwa perawat melakukan komunikasi terapeutik dengan baik.

Analisis Penulis menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik bermanfaat karena petugas kesehatan di Puskesmas Muaragembong secara rutin mengikuti kegiatan pelatihan seperti webinar atau seminar tentang topik tersebut. Hal ini memberikan mereka pemahaman yang lebih layak terhadap layanan yang mereka tawarkan, dan juga sejalan dengan visi dan misi pusat kesehatan tersebut untuk menyediakan sumber daya bagi personel pusat kesehatan masyarakat yang kompeten. Hal ini berarti bahwa tenaga kesehatan dapat melaksanakan empat tahap komunikasi terapeutik fase sebelum interaksi, interaksi, tahap kerja, dan terminasi dengan ini. Sebagai hasil dari kepuasan pasien, kualitas pelayanan keperawatan hampir pasti akan meningkat, dan pasien yang puas dengan pelayanannya akan lebih cenderung untuk menggunakannya kembali.

Penelitian yang dilakukan Djala (2021) tentang kepuasan pasien di Ruang Internal RSUD Poso mendukung gagasan tersebut. Penelitian menemukan dari 49 responden, 33 atau 67,3% dari total merasa senang dengan komunikasi terapeutik yang



---

diberikan perawat. Istilah "kepuasan pasien" mengacu pada sejauh mana pasien merasa layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan memenuhi harapannya. Rasa puas tercapai ketika semua aspek kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dipenuhi selama pemberian layanan.

Pengukuran kepuasan pasien sangatlah penting karena kepuasan pasien sangat kuat kaitannya dengan mutu pelayanan yang pasien terima. Salah satu cara untuk mengukur apakah penyedia layanan kesehatan memenuhi harapan pasiennya atau tidak adalah dengan melihat metrik ini. Meningkatkan standar kualitas layanan kesehatan mempunyai beberapa tujuan, salah satunya adalah membuat pasien lebih bahagia secara keseluruhan. Dalam penelitian ini, uji chi-square terdapat nilai signifikan 95% atau nilai  $\alpha$  5% (0,05) digunakan untuk mengumpulkan data statistik. Survei Kepuasan Rawat Jalan Puskesmas Muaragembong.

Penulis menemukan bahwa sebagian besar orang berhasil menggunakan komunikasi terapeutik, dan sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima oleh penyedia layanan kesehatan. Pasien melaporkan tingkat kepuasan tertinggi antara usia 15 dan 35 tahun, dan kepuasan ini menurun seiring bertambahnya usia. Pentingnya komunikasi terapeutik dalam meningkatkan kesehatan dan membantu aktivitas responden tidak dapat dilebih-lebihkan. Kapasitas untuk bernalar, memperoleh kebijaksanaan, dan membuat penilaian yang masuk akal semuanya akan meningkat seiring berjalannya waktu. Menurut penelitian Agil et al. (2022), mayoritas peserta (47 dari 105; 43,5% dari total) berusia antara 21 dan 30 tahun, hal ini konsisten dengan temuan sebelumnya mengenai korelasi antara gaya komunikasi terapeutik yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Pasien rawat inap di Ruang Bung Karno RS Proklamasi Rengasdengklok.

Penyedia layanan kesehatan dan pasien sudah menjalin hubungan baik, kemungkinan besar hal ini terjadi karena mereka berkomunikasi secara efektif satu sama lain. Berdasarkan temuan penelitian ini, sebagian besar masyarakat merasa senang dengan layanan kesehatan yang mereka terima dan menganggap komunikasi terapeutik para profesional kesehatan sangat baik. Penyedia layanan kesehatan secara konsisten memperhatikan pendekatan komunikasi terapeutik, dan komunikasi yang mereka berikan tentang informasi kesehatan konsisten dengan harapan mereka.

Konsisten dengan penelitian sebelumnya (Daryanti & Priyono, 2019), uji chi-square mendapatkan adanya hubungan yang penting antara keterampilan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan yang dialami pasien rawat jalan di Rumah Sakit Robert Wolter Conditioning Manado ( $p=0.002 < 0,05$ ). Kualitas pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi terapeutik perawat. Jika kurang, maka yang pertama akan lebih buruk, dan yang kedua akan lebih baik. Risiko yang tidak perlu akan berkurang dan kepuasan pasien akan lebih besar berkat komunikasi terapeutik ketika frekuensi kunjungan pasien dan kompetensi perawat terus meningkat.

Hal ini setujuan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nurgah Winarti dkk. (2020) yang menemukan hubungan antara komunikasi terapeutik, waktu

---

tunggu, dan kepuasan pasien BPJS pada pasien rawat jalan RS Bhayangkara Palu. Nilai  $p$  untuk korelasi ini adalah  $0,001, < 0,05$ , sebagaimana ditentukan oleh uji chi-square.

Penting bagi tenaga kesehatan untuk dapat bekerja sama dan memperhatikan karakteristik pasien dalam memberikan pelayanan keperawatan khususnya komunikasi terapeutik. Hal ini dikarenakan persepsi pasien terhadap kepuasan pelayanan juga dipengaruhi oleh karakteristik individunya.

Penulis beranggapan bahwa pelayanan puskesmas akan meningkat kualitasnya apabila tenaga kesehatan mempunyai komunikasi terapeutik yang kuat. Kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk berinteraksi dengan pasien akan meningkat, sehingga semakin banyak orang yang menggunakan layanan kesehatan yang didanai pemerintah, seperti pusat kesehatan masyarakat.

### **SIMPULAN**

Berikut analisis data yang telah dikumpulkan dan dibahas pada bab sebelumnya dengan topik Hubungan Tingkat Kepuasan Rawat Jalan di Puskesmas Muaragembong Tahun 2023 dengan Implementasi Komunikasi Terapi:

Secara umum terdapat tanggapan positif terhadap komunikasi dari pihak yang menggunakan Komunikasi Terapeutik di Puskesmas Muaragembong. Kepuasan pasien yang menerima rawat jalan. Mayoritas pasien yang berkunjung ke Puskesmas Muaragembong menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Penggunaan komunikasi terapeutik berpengaruh terhadap sejauh mana kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Muaragembong pada tahun 2023. Kepuasan terjamin bagi pasien yang mendapatkan komunikasi efektif.

### **SARAN**

Beberapa rekomendasi yang dihasilkan dari temuan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan semua pihak diantaranya bagi penelitian selanjutnya karena relevansinya dengan komunikasi terapeutik keperawatan, penyelidikan terhadap faktor independen dan dependen ini merupakan judul yang menarik untuk penelitian di masa depan. Untuk lebih memahami komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien, akan bermanfaat bagi peneliti selanjutnya untuk memperluas cakupan atau mengkaji berbagai jenis kepuasan pasien, seperti kepuasan dalam perawatan rawat inap, kepuasan di poliklinik, dan kepuasan di institusi darurat, dengan menggunakan variabel-variabel tersebut. yang sudah dipelajari.

### **REFERENSI**

- 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 Tahun 2020. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 12(1), 83–93. <https://doi.org/10.52643/jbik.v12i1.2024>
- CiciHaryati. (n.d.). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Di Ruang InTensive Care Unit Rumah Sakit Paru Dr. Ario Wirawan Salatiga.*

- Daryanti, C., & Priyono, S. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 5(4), 217–224. <https://doi.org/10.33221/jikm.v5i4.306>
- Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruangan Interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso The Correlation of Nursing Therapeutic Communication Against Inpatient Satisfaction in the Internal Room of the Poso Regional Public. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47.
- Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 10(2), 101. <https://doi.org/10.35730/jk.v10i2.402>
- 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.
- Nengah Winarti, N., Administrasi Kebijakan Kesehatan, B., Kesehatan Masyarakat, F., & Muhammadiyah Palu, U. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik dan Lama Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Palu The Correlation of Communication and Waiting Time With BPJS Outpatient Patient's Satisfaction at Bhayangkara Hospital Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 3(4).
- Novita, R. (2020). HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT KECEMASAN PASIEN BARU di RUANG UGD PUSKESMAS TAMANAN BONDOWOSO. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(2), 35–52. <https://doi.org/10.33650/jkp.v8i2.1431>
- Pertiwi, M. R., Annalia, W., Raziansyah, Lucia, F., Annisa, F., Yohana, S., Dely, M., Widya, A., Ikhsan, F., & Arniati. (2022). *Komunikasi Terapeutik dalam Kesehatan*.
- 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), 72–81. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6130>
- Rochani, S. (2019). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Penyakit Dalam Rumah Sakit Misi Lebak. *Jurnal Kesehatan Saemakers Perdana*, 2(1), 43–55.
- Sefiana, W. (2020). Kepuasan Pasien Di Ruang Poliklinik Rawat Jalan RSUD Indramayu Tahun 2020 Jurnal Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon kepuasan Pasien Di Ruang Poliklinik Rawat Jalan RSUD Indramayu Tahun 2020. *Keperawatan*.
- Setiawan, Y. (2018). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kecemasan Orang Tua Pasien Dalam Pemasangan Infus Pada Anak Usia 1-3 Tahun di IGD Rumah Sakit .... *Jurnal Ilmiah Keperawatan*.
- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, 4(1), 30. [https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4\(1\).30-34](https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4(1).30-34)
- Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Endurance*, 3(1), 88. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2487>