

## KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI IGD WILAYAH PUSKESMAS SUKOHARJO

Wahyuningsih Safitri<sup>1)</sup>, Suryo Ediyono<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Universitas Kusuma Husada Surakarta

<sup>2)</sup> Universitas Sebelas Maret

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

### ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan hal penting dalam mengukur kualitas layanan kesehatan. Salah satu faktor yang berkaitan adalah komunikasi terapeutik perawat yang digunakan untuk pemberian Asuhan Keperawatan dan membantu pasien dalam mengatasi masalah yang sedang dihadapi pada saat perawatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di IGD Wilayah Puskesmas Sukoharjo. Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan pendekatan Cross Setional. Populasi penelitian adalah pasien sejumlah 57 responden. Teknik Sampling *Non Probability Sampling* dengan metode *Accidental Sampling* dan didapatkan 50 responden. Pengumpulan data menggunakan kuisisioner Komunikasi Terapeutik dan Kepuasan Pasien.. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi Terapeutik kategori baik sebanyak 32 pasien (64%) dan pasien puas sebanyak 31 pasien (62%). Analisa data dengan Uji Kendall Tau. Hasil Statistik menunjukkan *p-value* =0,000 dan nilai koefisien korelasi 0,569. Kesimpulan penelitian adalah ada Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Wilayah Puskesmas Sukoharjo.

Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik Perawat, Kepuasan pasien, IGD

### ABSTRACT

*Patient satisfaction is an important thing in measuring the quality of health services. One related factor is the nurse's therapeutic communication which is used to provide nursing care and help patients overcome the problems they are facing during treatment. The objective of the study was to establish the link between the therapeutic communication of nurses and the levels of patient satisfaction in the emergency department of the Sukoharjo Community Health Center. This research utilized a quantitative method with a cross-sectional approach. The total population consisted of 57 respondents. The sample was 50 respondents using the non-probability Sampling technique with the Accidental Sampling method. Data were collected utilizing nurses' therapeutic communication and Patient Satisfaction questionnaires.. The results revealed that Therapeutic Nurse Communication was in the good category with 32 patients (64%), and the patient was in the satisfied category with 31 patients (62%). Data analysis operated the Kendall Tau test. The statistical test obtained a *p-value* of 0.000 and a correlation coefficient of 0.569. The research concluded a relationship between Nurse Therapeutic Communication and Patient Satisfaction levels in the Emergency Department of the Sukoharjo Community Health Center.*

*Keywords : Therapeutic Nurse Communication, Patient Satisfaction , Emergency Department*

## 1. PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan tempat penyelenggara pelayanan kesehatan yang utama di lingkungan masyarakat (Hidayatullah, 2020). Aktivitas yang diberikan pada masyarakat khususnya orang sakit diharapkan bisa optimal dan berkualitas. Kepuasan pasien merupakan tingkat rasa yang dipersepsikan pasien terhadap hasil perawatan yang diterima kemudian membandingkan dengan apa yang menjadi harapannya (Aswad et al., 2020).

Pasien yang merasa terlayani dengan baik menjadi salah satu hal yang penting dalam penyelenggaraan layanan kesehatan oleh karena itu Puskesmas perlu meningkatkan perhatian akan kebutuhan pasien dengan cara membangun komunikasi terapeutik yang baik antara perawat dan pasien (Hidayatullah, 2020). Hasil pengukuran terhadap ketrampilan komunikasi Terapeutik perawat dimana lebih dari 46% Responden di Puskesmas menilai bahwa perawat kurang mampu berkomunikasi dengan baik (Siregar & Harahap, 2019). Permasalahan yang dialami perawat di IGD dalam melakukan komunikasi terapeutik tidak bisa terlepas dari dasar ilmu yaitu ontologi. Kemampuan perawat dalam berkomunikasi sebagai upaya mengetahui masalah pasien dan agar pasien lekas sembuh merupakan suatu ilmu pengetahuan (Ediyono, 2015).

Tolak ukur kepuasan pasien menurut Departemen Kesehatan yaitu 95%. Angka kepuasan pasien di berbagai negara. Pada tahun 2014 menyatakan nilai kepuasan pasien sebesar 40,4% kemudian kepuasan di Bathapur India sebesar 34% (Ndambuki dalam Parinussa et al., 2022) . Menurut Amiroh et al., (2020) menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di beberapa Puskesmas daerah Jawa. Di Jawa Timur tepatnya di puskesmas Tegaltempel menyatakan

kepuasan pasien sebesar 47% kemudian di Puskesmas Wonosari sebanyak 38%.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Rusnoto (2019) salah satu penyebab dari rendahnya kepuasan pasien adalah perawat yang tidak tersenyum saat menyapa pasien, perawat kurang tanggap melayani pasien dan tidak mampu memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan oleh pasien.

Komunikasi yang dilakukan perawat sebagai upaya mengatasi masalah kesehatan merupakan komunikasi yang direncanakan secara sadar, dan difokuskan untuk menyembuhkan pasien (Purnamasari & Putri Utami, 2020). Upaya komunikasi ini dapat mendorong dan menciptakan kerja sama perawat dan klien. Komunikasi yang baik dapat memberikan pengertian tingkah laku pasien dan membantu pasien dalam mengatasi persoalan yang sedang dihadapi pada saat perawatan (Kumajas, 2019).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu lini utama sebagai jalan masuknya pasien. Filosofi penanganan klien gawat darurat yaitu *time saving is life saving* yang diartikan bahwa semua tindakan yang harus dilakukan pada saat kondisi gawat darurat haruslah benar benar efektif dan efisien (Mukin & Wida, 2020). Komunikasi di IGD lebih memfokuskan pada tindakan yang akan dilakukan sehingga pelaksanaan komunikasi terapeutik menjadi sangat kurang (Aswad et al., 2020). Komunikasi terapeutik di IGD akan cenderung lebih singkat dan padat serta waktu penyampain informasi yang cenderung cepat dan singkat sering kali membuat pasien dan keluarga pasien kurang memahami apa yang di sampaikan oleh perawat.

Jenis pekerjaan perawat di IGD lebih sering menyebabkan pelayanan yang dilakukan perawat diprioritaskan pada proses penyelamatan pasien, dan

hal ini menimbulkan persepsi klien terhadap pelayanan perawat menjadi kurang baik (Wiyono, 2016). Menurut Mukin & Wida (2020) tentang penggunaan komunikasi terapeutik perawat di IGD Puskesmas Dukun Magelang tahun 2020. Penelitian ini menggunakan 40 Responden didapatkan hasil penggunaan komunikasi terapeutik yang efektif sebesar 60% dan 40% tidak efektif. Hal ini dikarenakan perawat tidak ramah ketika menyampaikan informasi kepada pasien dan mudah marah.

Hasil data awal yang telah dilakukan di Puskesmas Wilayah Sukoharjo jumlah pasien pada bulan Januari 2023 sebanyak 57 pasien. Studi pendahuluan dilakukan pada bulan Februari 2023 dengan menggunakan metode wawancara terhadap 12 pasien didapatkan hasil kepuasan pasien sebesar 50%. Sebanyak 6 pasien mengatakan tidak puas karena perawat tidak tersenyum menyapa pasien, perawat kurang tanggap saat melayani pasien dan perawat kurang dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Berdasarkan data tersebut menunjukkan ketidakpuasan pasien dan akan berdampak pada mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Wilayah Puskesmas Sukoharjo

## 2. METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah *Cross Sectional*. Lokasi penelitian di Wilayah Puskesmas Sukoharjo pada bulan Juli 2023. Populasi pada penelitian ini sebanyak 57 pasien di IGD. Teknik sampling *Non Probability Sampling* dengan *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak yang ditemui secara kebetulan di tempat penelitian dan didapatkan 50 responden. Media untuk mengumpulkan data

penelitian adalah kuisisioner komunikasi terapeutik dengan 18 pertanyaan dan kepuasan pasien 25 pertanyaan. Kuisisioner komunikasi terapeutik perawat di adopsi dari peneliti sebelumnya Aulia (2021) dengan tingkat kepercayaan alat ukur komunikasi terapeutik didapatkan hasil  $r$  hitung 0,525 – 0,873 dan hasil uji reabilitas nilai *Cronbach'alpha* sebesar 0,915 (Aulia, 2021). Kuisisioner kepuasan pasien diadopsi dari penelitian sebelumnya Kalsum (2016) dengan nilai  $r$  hitung 0,370 – 0,789 dan nilai *Cronbach'alpha* 0,838 (Kalsum, 2016).

Pada uji reabilitas ini telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya Aulia (2021) hasil uji reabilitas komunikasi terapeutik diperoleh *Cronbach'alpha* sebesar 0,915 maka dapat dikatakan kuisisioner tersebut reliabel dan dapat dipergunakan sebagai kuisisioner penelitian. Sedangkan hasil uji reliabilitas kuisisioner Kepuasan pasien telah di uji oleh peneliti sebelumnya Kalsum (2016) didapatkan hasil reabilitas kepuasan pasien diperoleh *Cronbach'alpha* sebesar 0,838 maka kuisisioner tersebut dinyatakan reliabel.

Peneliti mendapatkan surat ethical clearance dengan nomor 1.171/VI/HREC/2023 dan dinyatakan layak etik untuk melakukan penelitian. Proses pengambilan data dilakukan mulai dari penjelasan tujuan penelitian, responden memberikan persetujuan/informed consent lalu diberikan kuisisioner. Setelah kuisisioner terkumpul dicek kelengkapan oleh peneliti selanjutnya di lakukan rekap data dan analisa data.

Analisa univariat dalam penelitian meliputi data karakteristik responden yaitu usia, pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin dan status perkawinan. Sedangkan analisa bivariat dilakukan dengan menggunakan uji Kendall Tau untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Mekanisme yang dilakukan melalui proses metode ilmiah dengan prosedur yang dilakukan mulai dari menentukan rancangan penelitian sampai dengan pengambilan Keputusan terkait data menggambarkan proses epistemologi (Ediyono, 2015).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### a. Analisa Univariat

**Tabel 1** Karakteristik responden di IGD (n= 50)

Karakteristik Responden	Frekuensi (f)	Presentase (%)
<b>Umur</b>		
17-25 tahun	9	18%
26-35 tahun	10	20%
36-45 tahun	9	18%
> 45 tahun	22	44%
<b>Pendidikan</b>		
SD	6	12%
SMP	16	32%
SMK/SMA	23	46%
D3	2	4%
S1	3	6%
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	3	6%
Wiraswasta	3	6%
Swasta	21	42%
Buruh/Tani	13	26%
Ibu Rumah Tangga	10	20%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Perempuan	32	64%
Laki-laki	18	36%
<b>Status Pernikahan</b>		
Belum Menikah	15	30%
Sudah Menikah	35	70%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Distribusi frekuensi umur responden mayoritas pasien di IGD Wilayah Puskesmas Sukoharjo paling banyak yaitu umur > 45 tahun sebanyak 22 pasien (44%). Umur dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Umur >

45 tahun mengalami penurunan kekuatan otot dan penurunan fungsi organ yang dapat menyebabkan penurunan kesehatan dan mudah sakit. Salah satu penyakit yang sering menyerang usia > 45 tahun adalah masalah pernafasan dan penyakit kardiovaskuler (Rusnoto et al., 2019).

Umur > 45 tahun cenderung khawatir tentang prognosis penyakitnya. Menurut logika (penyimpulan yang benar), yang merupakan salah satu bagian filsafat ilmu maka kesimpulan tersebut bukan sesuatu yang salah atau keliru (Ediyono, 2015). Karena pasien berpikir tentang masa depannya dan mengharapkan pelayanan yang optimal. Usia > 45 tahun lebih yakin terhadap perawatan yang di berikan oleh perawat. Pertambahan usia memilik kematangan dalam berpikir sehingga menjadikan seseorang lebih baik dalam menilai sesuatu (Feneranda et al., 2021)

Menurut pendapat peneliti, sebagian besar pasien dengan usia lebih dari 45 tahun akan lebih mudah merasa puas. Umur yang lebih dewasa menunjukkan seseorang akan semakin tinggi juga tingkat kematangan dalam hal berpikir, sehingga umur yang lebih tua akan lebih mampu menilai sesuatu.

Distribusi frekuensi pendidikan mayoritas pasien di IGD Wilayah Puskesmas Sukoharjo paling banyak yaitu SMA/SMK sebanyak 23 pasien (46%). Penelitian yang dilakukan oleh Perceka, (2020) bahwa jumlah pasien dengan tingkat pendidikan paling banyak yaitu SMA/SMK sebanyak 41 pasien (61,2%) Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pengetahuan seseorang dalam menerima informasi. Pendidikan mempengaruhi kesadaran akan hak-haknya untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan yang akan diperoleh (Hakim & Suryawati, 2019). Capaian proses pendidikan setiap individu dapat mempengaruhi pengetahuan, sikap dan perilakunya terhadap sesuatu. Sehingga seseorang menjadi lebih ekspersif dalam

berpendapat dan dalam memilih fasilitas kesehatan yang memuaskan dan sesuai yang diinginkan (Lestari et al., 2019)

Opini dari peneliti, pendidikan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Seseorang dengan tingkat pendidikan yang tinggi maka pengetahuan dalam menerima informasi yang di berikan oleh oleh pemberi layanan kesehatan sehingga dapat menilai kepuasan yang didapatkan.

Distribusi frekuensi pekerjaan mayoritas pasien di IGD paling banyak yaitu Swasta sebanyak 21 pasien (42%). Menurut Faridah et al., (2020) yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 87 pasien (94%). Pegawai swasta memiliki beban kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan pekerjaan lain. Jam kerja yang padat dan lembur menjadi alasan pekerjaan swasta lebih mudah merasakan kelelahan. Kelelahan ini yang menjadi faktor memburuknya kondisi kesehatan dan menjadi faktor mudahnya terkena penyakit (Hakim & Suryawati, 2019). Sehingga pada pekerjaan yang penghasilannya yang lebih tinggi cenderung akan membuatnya lebih banyak tuntutan akan pelayanan kesehatan yang diberikan dapat mempengaruhi kepuasan.

Menurut pendapat peneliti, bahwa sebagian besar pasien berkerja sebagai pegawai swasta hal ini dapat berpengaruh pada kepuasan yang akan di peroleh, karena semakin tinggi penghasilan semakin rendah kepuasan yang akan dirasakan.

Distribusi frekuensi jenis kelamin mayoritas pasien di IGD Puskesmas Wilayah Sukoharjo paling banyak yaitu perempuan sebanyak 32 pasien (64%). Wanita akan lebih mudah terkena penyakit atau masalah Kesehatan fisik maupun psikologis dan cepat pula dalam mencari bantuan Kesehatan yang mana hal ini berbeda dengan laki-laki yang cenderung kurang pemahaman tentang masalah kesehatan (Setiani & Megawati, 2021). Selain itu kondisi Wanita yang bekerja dan juga mengerjakan pekerjaan

rumah menyebabkan lelah karena kurangnya Istirahat (Wenas et al., 2021). Perbedaan pola pikir antara laki-laki dan perempuan adalah penyebab yang dapat mempengaruhi kepuasan. Perempuan cenderung lebih kompleks dan tidak berpusat pada diri sendiri sedangkan laki-laki berbanding terbalik dengan perempuan. Perempuan cenderung lebih kritis, tidak hanya dalam kebutuhan fisiknya namun juga kebutuhan kesehatan, sementara laki-laki kurang memperhatikan hal tersebut (Feneranda et al., 2021)

Menurut pendapat peneliti, bahwa sebagian besar pasien berjenis kelamin perempuan lebih mudah merasakan kepuasan. Perempuan selalu memperhatikan kualitas pelayanan yang di berikan sehingga perempuan lebih sering menuntut pemberian pelayanan kesehatan untuk memberikan yang terbaik.

Distribusi frekuensi status perkawinan mayoritas pasien di IGD paling banyak yaitu sudah menikah sebanyak 35 pasien (70%). Pernikahan seseorang menyebabkan tingkat kepuasan akan pelayanan yang lebih tinggi. Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Faridah et al., (2020) status responden yang sudah menikah sebanyak 174 (86%) mengatakan puas. Status pernikahan berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena pasien yang sudah menikah akan lebih mampu menerima dan menilai setiap tindakan yang diberikan oleh perawat dengan baik (Setiani & Megawati, 2021)

Berdasarkan hasil penelitian ini Seseorang yang sudah menikah akan lebih mudah merasakan puas karena mereka lebih matang dalam pengambilan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang dipilih .

**Tabel 2** Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di IGD Puskesmas Gatak Sukoharjo

<b>Komunikasi Terapeutik</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Presentase (%)</b>
------------------------------	----------------------	-----------------------

Tidak Baik	5	10%
Baik	32	64%
Sangat Baik	13	26%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Distribusi frekuensi pelaksanaan Komunikasi Terapeutik adalah baik sebanyak 32 pasien (64%). Mulai dari tahap Pra interaksi sampai dengan tahap terminasi perawat mampu berkomunikasi dengan baik. Sikap perawat yang senyum menyapa pasien, menjelaskan tentang masalah yang dihadapi pasien hingga melakukan tindakan perawat dapat berkomunikasi dengan baik.

Hal yang penting dalam memberikan pelayanan keperawatan yaitu teknis atau seni yang ditampilkan oleh perawat dalam proses mengemukakan informasi sehingga respon atau tanggapan terhadap permasalahan kesehatan dan upaya dalam mengatasi keluhan-keluhan pasien tersebut (Wiyono, 2016). Faktor yang berkaitan dan dapat mempengaruhi terbentuknya komunikasi terapeutik perawat adalah faktor lingkungan. Lingkungan interaksi akan mempengaruhi komunikasi yang efektif, suasana yang bising serta tidak adanya privasi akan dapat menimbulkan ketegangan dan ketidaknyamanan pasien (Prasetyo Kusumo, 2017).

Komunikasi terapeutik memiliki 5 aspek yaitu *openness, empathy, supportiveness, positiveness* dan *equality*. Semakin banyak aspek yang terpenuhi maka akan semakin tinggi komunikasi terapeutik yang akan terjalin antara perawat dengan pasien (Siregar & Harahap, 2019). Komunikasi terapeutik bertujuan membantu pasien untuk menjelaskan dan mengurangi beban perasaan, pikiran serta dapat digunakan untuk mengurangi rasa keraguan pasien dan dapat digunakan untuk mengambil tindakan yang efektif untuk pasien (Purnamasari & Putri Utami, 2020)

Menurut pendapat peneliti, penggunaan Komunikasi Terapeutik

perawat sangat mempengaruhi kepuasan pasien hal ini dikarenakan pasien lebih senang dengan perawat yang ramah dan baik.

**Tabel 1.3** Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Puskesmas Gatak Sukoharjo.

<b>Kepuasan Pasien</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Presentase (%)</b>
Tidak puas	6	12%
Puas	31	62%
Sangat puas	13	26%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Distribusi frekuensi tingkat kepuasan mayoritas pasien adalah adalah puas sebanyak 31 pasien (62%). Sikap profesional perawat yang tidak membedakan pasien umum dengan bpjs dengan memberikan tindakan, perlakuan yang sama seperti bersikap ramah, menanggapi keluhan pasien dan memberikan tindakan pengobatan yang sesuai dengan standar IGD Puskesmas menjadi faktor utama kepuasan pasien. Sesuai penelitian Kumajas (2019) yang menunjukkan tingkat kepuasan di Rumah sakit tingkat III Wolter Mongsi sebagai besar adalah puas sebanyak pasien (63,2%). Hal ini membuktikan bahwa secara umum Rumah Sakit tingkat III Wolter Mongsi telah mampu memenuhi harapan pasien.

Kepuasan memiliki 5 aspek yaitu *tangible, realibility, responsiveness, assurance, Emphaty* (Butar-butur et al., 2016). Kepuasan terhadap komunikasi perawat merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan komunikasi terapeutik perawat yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien (Hidayatullah, 2020). Jika pasien tersebut tidak puas maka kinerja perawat dapat terhambat karena perawat tidak dapat memenuhi tingkat kepuasan pasiennya. Pasien menginginkan komunikasi terapeutik perawat yang dapat membuatnya nyaman dan aman sehingga penggunaan komunikasi terapeutik perawat sangat diperlukan. Perawat harus memahami kebutuhan dan keinginan – keinginan

paisen. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien melakukan pemakaian terhadap jasa pilihanya (Kumajas, 2019).

Menurut pendapat peneliti, salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pengguna komunikasi terapeutik perawat. Komunikasi terapeutik perawat yang baik akan dapat membuat pasien merasa yakin akan tindakan yang akan diberikan oleh perawat. Sikap perawat yang ramah dan sering tersenyum kepada pasien dapat membuat hubungan yang terjalin antara perawat dan pasien. .

**b. Analisa Bivariat**

**Tabel 1.4** Uji Kendall Tau

Uji Kendall Tau	P-value	R
Komunikasi Terapeutik Perawat-Keputusan pasien	0,000	0,569

Hasil uji *kendall tau* didapatkan hasil signifikasi *p-value* sebesar 0,000 < 0,05. Hasil uji Kendall tau pada komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien diperoleh *p-value* 0,000<0,05 sehingga terdapat Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Wilayah Puskesmas Sukoharjo dengan *r* 0,569 artinya tingkat kekuatan hubungan komunikasi terapeutik perawat dan tingkat kepuasan pasien kuat.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Wenas et al., (2021) tentang komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon didapatkan pasien puas sebanyak 129 pasien (76,3%) menggunakan uji *Chi square* dengan nilai *p-value* 0,004 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan.

Kualitas Pelayanan kesehatan di IGD Puskesmas dapat dilihat dari kepuasan pasien. Kepuasan pasien terbentuk setelah membandingkan antara

kinerja dan hasil yang diperoleh (Butarbutar et al., 2016). Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh pemberian Asuhan Keperawatan yang diberikan oleh perawat. Sehingga dalam pemberian asuhan keperawatan perawat wajib memiliki ketrampilan Komunikasi Terapeutik yang baik. Komunikasi Terapeutik diterapkan mulai dari fase Pra Interaksi, Orientasi, fase Kerja dan Terminasi. Komunikasi pada tahap Kerja sebesar 32,6%. Tahap kerja merupakan inti dari hubungan perawat dan pasien yang terkait erat dengan pelaksanaan rencana tindakan keperawatan yang dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Dalam tahap ini perawat melakukan tindakan dengan penuh perhatian kepada pasien melalui sikap perawat yang ramah dan selalu menjaga kontak mata dengan pasien (Prasetyo Kusumo, 2017).

Dalam aksiologi, manfaat atau kegunaan hasil penelitian dapat meningkatkan sikap perawat dalam memberikan perawatan dengan ramah sering tersenyum sehingga membuat pasien merasa nyaman dan percaya kepada perawat (Ediyono, 2015). Menurut pendapat peneliti, kemampuan komunikasi terapeutik yang baik akan mempercepat kesembuhan klien sehingga kepuasan terhadap pelayanan keperawatan meningkat.

Keterbatasan dalam penelitian adalah pengumpulan data dengan kuesioner sehingga jawaban yang diberikan tidak menunjukkan keadaan sebenarnya dan sampel masih kurang representatif sehingga diperlukan observasi dan sampel lebih banyak.

**4. KESIMPULAN**

- a. Komunikasi Terapeutik Perawat di IGD Puskesmas Gatak Sukoharjo memiliki kategori baik yaitu sebanyak 32 pasien (64%).
- b. Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Puskesmas Gatak Sukoharjo memiliki

kategori puas yaitu sebanyak 31 pasien (62%).

- c. Ada hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Puskesmas Gatak Sukoharjo dengan nilai ( $r$ ) 0,578 dengan interval koefisien korelasi 0,51-0,75 (hubungan kuat) dan  $p$ -value  $0,000 < 0,05$ .

## 5. SARAN

- a. Bagi Responden

Hasil yang didapatkan dalam penelitian dapat sebagai pedoman dalam memilih layanan kesehatan dengan memperhatikan penggunaan komunikasi terapeutik perawat yang baik dan sesuai.

- b. Bagi Keperawatan

Perawat diharapkan dapat meningkatkan ketrampilan dalam komunikasi terapeutik sehingga mampu meningkatkan kepuasan pasien.

- c. Bagi IGD Puskesmas

Bagian pelayanan dapat menggunakan hasil yang diperoleh dalam penelitian sebagai salah satu referensi untuk meningkatkan penggunaan komunikasi terapeutik perawat agar dapat memberikan kepuasan pada pasien di IGD Wilayah Puskesmas Sukoharjo

- d. Bagi Perawat

Diharapkan dengan penelitian ini perawat dapat mempertahankan dan meningkatkan ketrampilan komunikasi terapeutik di IGD Wilayah Puskesmas Sukoharjo

- e. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi ilmu pengetahuan khusus mengenai komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

- f. Bagi Penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan pada penelitian selanjutnya menggunakan variabel lain yang

dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di IGD Wilayah Puskesmas Sukoharjo

## DAFTAR PUSTAKA

- Amiroh, H., Khotimah, H., & Andayani, S. (2020). *PEERBEDAAN KEPUASAN PASIEN RWAT INAP DI PUSKESMAS TERAKREDITASI DASAR DAN MADYA Jurnal Kesehatan Primer Vol 5 , No 1 Month May , pp . 34-47 Website :* <http://jurnal.poltekkeskupang.ac.id/index.php/jkp> *PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS TERAKR.* 5(1), 34–47.
- Aswad, S., Mulyadi, N., & Lolong, J. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoerie Ternate. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 3(2), 105457.
- Aulia, V. (2021). *DENGAN PENINGKATAN MOTIVASI KESEMBUHAN PASIEN DI DPM DR . ANDRE SIDOARJO OLEH : VENE AULIA WULANDARI.*
- Butar-butur, J., Simamora, R. H., Fakultas, D., Universitas, K., Utara, S., & Pasien, K. (2016). *HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT.* 6(1), 51–64.
- Ediyono, Suryo. (2015). *Filsafat Ilmu.* Yogyakarta: Kaliwangi
- Faridah, I., Afiyanti, Y., & Basri, M. H. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. *Kesehatan*, 9(2), 1–92. <https://doi.org/10.37048/kesehatan.v9i2.280>
- Feneranda, E., Pambudi, R. S., Septiana, R., Studi, P., Universitas, F., Surakarta, S., & Farmasi, P. (2021).



- 10(2), 343–349.
- Setiani, L. A., & Megawati, N. (2021). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Kartini Rongkasbitung*. 5, 264–275.
- Siregar, H. S., & Harahap, M. S. (2019). Efektivitas Kemampuan Representasi Matematis Siswa Menggunakan Pendekatan Realistic Mathematics Education (RME) di SMA Negeri 1 Angkola Timur. *Jurnal MathEdu (Mathematic Education Journal)*, 2(1), 7–18. <http://journal.ipts.ac.id/index.php/MathEdu/article/view/610>
- Wenas, M., Mandagi, A., & Ponamon, J. (2021). *DENGAN KEPUASAN PASIEN DI IGD RSU GMIM*.
- Wiyono, H. (2016). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien tentang Pelayanan di IGD RSU Sukoharjo*.