

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN
KELUARGA PASIEN DI RUANG ANTORIUM
RUMAH SAKIT ELIM RANTEPAO
TAHUN 2024**

Hardi.K, Ns. Olgrid Algarini Allo, Catherina Bannepadang

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Tana Toraja^{1, 2, 3}

hardikalmi@gmail.com

Abstrak

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. Kepuasan keluarga pasien merupakan konsep yang penting dalam konteks pelayanan kesehatan, yang mengacu pada tingkat kepuasan keluarga terhadap kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien mereka di lingkungan rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya. Komunikasi terapeutik adalah pengalaman berkomunikasi bersama antara perawat dengan klien yang bertujuan untuk memecahkan masalah klien. Komunikasi terapeutik dapat menjadi salah satu indikator dalam mengukur kepuasan pasien.

Tujuan penelitian ini untuk diketahuinya Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Rumah Sakit Elim Rantepao. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian *deskriptif analitik* dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh keluarga pasien di RS Elim Rantepao dengan jumlah 32 orang. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan lembar kuesioner. Pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 25 dengan analisa uji *Chi-Square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden mengatakan komunikasi perawat perawat yang baik sebanyak 18 responden (56,3%) dan komunikasi terapeutik perawat kurang baik sebanyak 14 responden (43,8%). Mayoritas responden yang memilih puas sebanyak 12 responden (37,5%). Responden yang memilih Kepuasan keluarga pasien yang tidak puas sebanyak 20 responden (62,5%). Dengan nilai $p=0.006(p<0,005)$.

Berdasarkan Analisa *Chi-Square* didapatkan Ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan Kepuasan keluarga pasien di ruang Antorium Rumah Sakit Elim Rantepao dengan nilai $P=0,006 < \alpha=0,05$.

Penelitian ini merekomendasikan perlunya komunikasi terapeutik perawat di Rumah Sakit Elim Rantepao. Perawat diharapkan agar dapat mempertahankan komunikasi terapeutik perawat. Penelitian juga menyarankan sebaiknya perawat mengikuti seminar.

Kata Kunci : Komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan keluarga pasien

Abstract

Satisfaction is a person's feeling of happiness or disappointment that arises after comparing their perception or impression of the performance or results of a product and their expectations. Patient family satisfaction is an important concept in the context of health services, which refers to the level of family satisfaction with the quality of care provided to their patients in a hospital or other health facility. Therapeutic communication is a joint communication experience between nurses and clients aimed at solving client problems. Therapeutic communication can be an indicator in measuring patient satisfaction.

The aim of this research is to find out the relationship between nurse therapeutic communication and patient family satisfaction at Elim Rantepao Hospital. The research design used in this research is a descriptive analytical research type with a cross-sectional approach. The population in this study was the entire family of patients at Elim Rantepao Hospital with a total of 32 people. The instrument in this research used a questionnaire sheet. In this study, SPSS version 25 was used with Chi-Square test analysis.

The results of the research showed that the majority of respondents said that the nurse's therapeutic communication was good, as many as 18 respondents (56.3%) and the nurse's therapeutic communication was not good as many as 14 respondents (43.8%). The majority of respondents who chose to be satisfied were 12 respondents (37.5%). There were 20 respondents who chose patient family satisfaction who were not satisfied (62.5%). With a value of $p=0.006$ ($p<0.005$).

Based on Chi-Square Analysis, it was found that there was a relationship between nurses' therapeutic communication and patient family satisfaction in the Antorium room at Elim Rantepao Hospital with a value of $P=0.006 < \alpha=0.05$.

This research recommends the need for therapeutic communication by nurses at Elim Rantepao Hospital. Nurses are expected to be able to maintain therapeutic nurse communication. Research also suggests that nurses should attend seminars.

Keywords: Nurse therapeutic communication and patient family satisfaction

PENDAHULUAN

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), adalah perihal (yang bersifat) puas. Arti lainnya dari kepuasan adalah kesenangan. Kata kepuasan (*satisfactions*) berasal dari kata “*Statis*“ yang artinya cukup baik atau memadai, sedangkan “*Facio*“ artinya melakukan atau membuat (Tjiptono, 2011) dalam Yati (2022).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Kepuasan pasien terjadi apabila diperoleh hasil yang maksimal pada klien serta keluarga pasien, terdapat perhatian terhadap keluhan (Djula, 2021) dalam (Angelica, 2023).

Komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan keluarga pasien

World Health Organization (WHO, 2018) memberikan gambaran bahwa kepuasan keluarga pasien adalah konsep yang jauh lebih luas, bukan hanya tentang kualitas pelayanan saja, namun dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. Kepuasan keluarga pasien dalam hal ini dipengaruhi oleh komunikasi perawat, komunikasi dokter, informasi tentang obat, ketanggapan staf rumah sakit, manajemen nyeri, kebersihan dan kenyamanan lingkungan rumah sakit, informasi sebelum pasien pulang, dan peringkat rumah sakit.

Kepuasan keluarga pasien merupakan konsep yang penting dalam konteks pelayanan kesehatan, yang mengacu pada tingkat kepuasan keluarga terhadap kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien mereka di lingkungan rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya. Konsep ini mencakup berbagai aspek, termasuk kualitas pelayanan medis dan non-medis, komunikasi antara petugas kesehatan dan keluarga, kejelasan informasi yang disampaikan, ketersediaan sumber daya, dan kemudahan akses terhadap layanan kesehatan. Kepuasan keluarga pasien juga melibatkan aspek psikososial, seperti tingkat kepercayaan, rasa terlibat, dan persepsi terhadap kontrol dalam situasi pelayanan kesehatan (Jones, 2020).

Kepuasan keluarga pasien bukan hanya tentang memenuhi harapan dan kebutuhan dalam proses penyembuhan pasien, tetapi juga tentang membangun hubungan yang kuat antara keluarga dan penyedia layanan kesehatan. Persepsi positif keluarga terhadap perawatan yang diberikan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap suatu rumah sakit atau fasilitas kesehatan, serta memperkuat kolaborasi antara keluarga, pasien, dan tim medis (Jones & Smith, 2020).

Dalam konteks pelayanan kesehatan, kurangnya kepuasan keluarga pasien merupakan masalah serius yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap suatu Rumah Sakit atau fasilitas kesehatan. Faktor-faktor yang menyebabkan kurangnya kepuasan keluarga pasien dapat bervariasi, mulai dari kualitas layanan yang kurang memuaskan hingga masalah dalam komunikasi dan koordinasi antara petugas kesehatan dan keluarga pasien (Smith, 2023).

Salah satu faktor yang dapat menyebabkan kurangnya kepuasan keluarga pasien adalah kurangnya informasi atau pemahaman tentang kondisi medis pasien dan rencana perawatan yang diberikan. Ketidakjelasan dalam penyampaian informasi, termasuk diagnosis, prosedur medis, dan efek samping pengobatan, dapat menyebabkan kebingungan dan kecemasan bagi keluarga pasien.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan keluarga pasien meliputi kualitas komunikasi, aksesibilitas informasi, koordinasi layanan kesehatan, dan persepsi terhadap kemampuan rumah sakit. Kurangnya empati dan dukungan emosional dari petugas kesehatan juga dapat berpengaruh negatif terhadap kepuasan keluarga pasien karena ketidakmampuan mendengarkan, merespons kebutuhan, dan memberikan dukungan yang memadai (Johnson, 2023).

Kurangnya kepuasan keluarga pasien dapat menjadi cermin dari kurangnya kualitas layanan kesehatan yang diberikan dan kurangnya perhatian terhadap kebutuhan dan kekhawatiran keluarga pasien. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit dan fasilitas kesehatan untuk mengidentifikasi dan mengatasi faktor-faktor yang menyebabkan kurangnya kepuasan keluarga pasien guna meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan (Johnson et al, 2022).

Permasalahan mutu keperawatan tidak hanya terjadi di Indonesia, menurut laporan WHO (2018), wilayah asia Tenggara menunjukkan bahwa sekitar 35% pengguna jasa pelayanan kesehatan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 55% lainnya menyatakan ketidakpuasan. Sedangkan berdasarkan hasil survey Depkes RI tahun 2017 di 27 Rumah Sakit di Indonesia, mutu pelayanan kesehatan khususnya keperawatan masih jauh dari apa yang diharapkan pasien (Sroka, 2023).

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap, didapatkan antara lain di RSUD Daerah Deli Serdang dari 36 responden didapatkan sebanyak 2 (5,6%) sangat puas, 6 (16,7%) puas, 22 (61,1%) merasa tidak puas, 6 (16,7%) sangat tidak puas. Di RSUD Herna Medan dari 77 responden, didapatkan hasil sebanyak 41

(53,2%) responden tidak puas dan sebanyak 36 (46,8%) responden merasa puas terhadap komunikasi terapeutik perawat (Marbun, 2020)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Burhanuddin basri (2019) dalam penelitiannya tentang komunikasi terapeutik terhadap Kepuasan keluarga pasien di RSUD Poso. Pada penelitian ini jumlah responden yaitu sebesar 96 responden. Analisis data menggunakan uji *chi-square* menunjukkan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat tidak efektif pada 3 responden (72,3%). Tingkat Kepuasan keluarga terhadap layanan keperawatan rawat inap Rumah Sakit P menunjukan lima responden (56,3%). Didapatkan hubungan yang signifikan p value = 0,000 komunikasi keperawatan dengan kepuasan pasien dirawat inap.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Heni Nur Hayati (2023) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan Kepuasan keluarga pasien di istalasi gawat darurat RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso didapatkan ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan Kepuasan keluarga pasien dengan nilai $p = 0,603$ dan p value = 0,001.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan pada tanggal 2 April 2024 Di Rumah Sakit Elim Rantepao. Dari hasil wawancara terdapat 5 keluarga pasien yang mengatakan bahwa mereka kurang puas saat berkomunikasi dengan perawat karena pada saat keluarga pasien bertanya kepada perawat yang sedang melakukan tindakan keperawatan kepada pasien, perawat menjawab dengan nada suara yang tinggi dan keluarga pasien juga mengatakan jika petugas dirumah sakit elim saat melakukan tindakan keperawatan perawat kurang ramah kepada keluarga pasien terutama saat melakukan observasi kepada pasien. Selama melakukan Praktek Belajar Klinik (PBK) 1 dan 2 di Rumah Sakit Elim Rantepao, komunikasi terapeutik perawat dengan pasien dan keluarga pasien belum benar-benar diterapkan, dimana masih ada beberapa

perawat yang melakukan tindakan keperawatan tanpa berkomunikasi terlebih dahulu dengan pasien atau keluarga pasien dan masih ada perawat yang berkomunikasi dengan suara nada yang tinggi.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian tentang ”Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Ruang Antorium Rumah Sakit Elim Rantepao Tahun 2024”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan yaitu: “Apakah ada Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di ruang Antorium Rumah Sakit Elim Rantepao?”

METODE PENELITIAN

1. Karakteristik Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah keluarga pasien yang dirawat di ruang Antorium Rumah Sakit Elim Rantepao.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian *deskriptif analitik* dengan pendekatan *cross-sectional* yaitu merupakan pendekatan dimana pengambilan data variabel independen dan dependen dilakukan secara bersamaan yang bertujuan melihat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien di ruang antorium Rumah Sakit Elim Rantepao Tahun 2024..

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Jenis Kelamin

Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin keluarga pasien di Ruang Antorium Rumah Sakit Elim Rantepao.

Tabel 5.1

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Antorium RS Elim Rantepao Tahun 2024

a.		
Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Perempuan	23	71,9
Laki-laki	9	28,1
Total	32	100,0

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 5.1 tentang distribusi frekuensi menurut jenis kelamin di dapatkan bahwa mayoritas berjenis kelamin Perempuan sebanyak 23 responden (71,9%).

b. Umur

Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur keluarga pasien di Ruang Antorium Rumah Sakit Elim Rantepao.

Tabel 5.2

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan umur di Ruang Antorium RS Elim Rantepao Tahun 2024

Umur responden	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Remaja Akhir (17-25 Tahun)	8	25,0
Dewasa Awal (26-35 Tahun)	10	31,3
Dewasa Akhir (36-45 Tahun)	6	18,8
Lansia Awal (46-55 Tahun)	8	25,0
Total	32	100,0

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 5.2 tentang distribusi frekuensi menurut umur didapatkan bahwa mayoritas umur responden yaitu dewasa awal (26-35 Tahun) sebanyak 10 responden (31,3%).

Komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan keluarga pasien

c. Pendidikan Terakhir

Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan keluarga pasien di Ruang Antorium Rumah Sakit Elim Rantepao.

Tabel 5.3
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Ruang Antorium RS Elim Rantepao Tahun 2024

Pendidikan Terakhir	Frekuensi (n)	Presentase (%)
SD	1	3,1
SMP	7	21,9
SMA	21	65,6
S1	3	9,4
Total	32	100,0

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 5.3 tentang distribusi frekuensi menurut Pendidikan terakhir didapatkan bahwa mayoritas Pendidikan terakhir responden yaitu SMA sebanyak 21 responden (62,6%).

2. Analisa Univariat

a. Komunikasi Terapeutik

Distribusi frekuensi responden berdasarkan komunikasi terapeutik perawat di Ruang Antorium Rumah Sakit Elim Rantepao.

Tabel 5.4
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan komunikasi terapeutik perawat di Ruang Antorium RS Elim Rantepao Tahun 2024

Komunikasi	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Baik	18	56,3
Kurang Baik	14	43,8
Total	32	100,0

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 5.4 tentang distribusi frekuensi menurut komunikasi terapeutik didapatkan mayoritas komunikasi terapeutik yang baik terdapat 18 responden (56,3%).

b. Kepuasan Keluarga Pasien

Distribusi frekuensi responden berdasarkan Kepuasan keluarga pasien di Ruang Antorium Rumah Sakit Elim Rantepao.

Tabel 5.5
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan di Ruang Antorium RS Elim Rantepao Tahun 2024

Kepuasan keluarga pasien	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Puas	12	37,5
Tidak Puas	20	62,5
Total	32	100,0

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 5.5 tentang distribusi frekuensi menurut Kepuasan keluarga pasien didapatkan mayoritas kepuasan keluarga pasien yang tidak puas terdapat 20 responden (62,5%).

Komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan keluarga pasien

3. Analisa Bivariat

Analisa ini bivariat menguraikan hasil penelitian hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Ruang Antorium Rumah Sakit Elim Rantepao Tahun 2024 sebagai berikut :

Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga Pasien di ruang Antorium Rumah Sakit Elim Rantepao Tahun 2024.

Tabel 5.6

Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan di ruang Antorium Rumah Sakit Elim Ranrepao Tahun 2024

Komunikasi Terapeutik Perawat	Kepuasan Keluarga Pasien		Total		P Value	
	Puas	Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%
Baik	3	9,4	15	46,9	18	56,3
Kurang Baik	9	28,1	5	15,6	14	43,8
Total	12	37,5	20	62,5	32	100

Sumber : Data Primer 2024 Odd Ratio : 0,111

Berdasarkan tabel 5.6 di atas didapatkan komunikasi terapeutik perawat yang baik sebanyak 18 responden (56,3%) yang terdiri dari 3 responden (9,4%) dengan kepuasan keluarga pasien puas dan 15 responden (46,9%) dengan kepuasan keluarga pasien tidak puas. Sedangkan komunikasi terapeutik perawat kurang baik sebanyak 14 (43,8%) diantaranya 9 (28,1%) dengan kepuasan keluarga pasien puas dan 5 (15,6%) responden dengan kepuasan keluarga pasien tidak puas. Hasil diatas telah diuji dengan *pearson chi-square* didapatkan nilai $p=0,006$ ($p<0,05$) artinya H_a diterima atau ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien di ruang Antorium Rumah Sakit Elim Rantepao. Nilai *Odd Ratio* yaitu 0,111 artinya komunikasi terapeutik perawat yang baik mempunyai peluang 0,1 kali mempengaruhi kepuasan keluarga pasien di Rumah Sakit Elim Rantepao Tahun 2024.

Pembahasan

Dalam pembahasan ini akan membahas tentang hasil penelitian yang dirangkakan dengan teori dan penelitian orang lain yang berkaitan dengan Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Antorium Rumah Sakit Elim Rantepao Tahun 2024. Adapun pembahasan dalam penelitian ini akan dibahas sebagai berikut.

1. Komunikasi Terapeutik Perawat

Berdasarkan tabel 5.4 tentang komunikasi terapeutik, menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik pada kategori baik sebanyak 18 responden (56,3%). Hal ini dikarenakan gaya bicara perawat saat menyampaikan pesan membuat pasien dan keluarga pasien merasa nyaman, perawat selalu mendengarkan keluarga pasien ketika sedang berbicara, perawat selalu menjelaskan tujuannya kepada pasien dan menanyakan tentang keluhan yang dirasakan pasien, perawat selalu mengingatkan dan memberitahukan kepada pasien jika ada pemeriksaan/tindakan selanjutnya, serta perawat selalu mendiskusikan kepada keluarga pasien terhadap tindakan yang akan dilakukan kepada pasien, dan perawat menanyakan keadaan atau perasaan pasien setelah dilakukan tindakan keperawatan. Hasil tersebut karena komunikasi yang dilakukan oleh perawat dinilai baik oleh responden, responden sendiri dalam hal ini

tentunya sangat membutuhkan komunikasi dan informasi yang tepat dan benar tentang kondisi pasien yang sedang dirawat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amalia, (2019) tentang komunikasi terapeutik mempengaruhi Kepuasan keluarga pasien di RSUD Dr Adnaan WD Payukumbuh, menunjukkan bahwa mayoritas komunikasi terapeutik sebanyak 39 (58,2%) dan kurang baik sebanyak 28 (41,8). Bahwa perawat telah konsisten menerapkan komunikasi terapeutik, penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat yang efektif ini disebabkan karena kesadaran perawat yang makin meningkat tentang pentingnya membina komunikasi yang efektif dan terbuka sehingga tercapai hubungan yang saling percaya dengan pasien untuk dapat memahami permasalahan pasien dan tepat dalam menanganinya serta cara bicara perawat kepada keluarga pasien membuat keluarga pasien dan pasien merasa nyaman.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sabil, (2023) tentang komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien. Dengan jumlah responden sebanyak 64 responden dan yang memilih komunikasi yang baik sebanyak 55 (85,9%) responden dan yang memilih kurang baik sebanyak 9 (14,1%). Hal ini dikarenakan perawat selalu mengucapkan salam pada saat bertemu pasien, petugas kesehatan menjelaskan tujuan tindakan kepada pasien maupun keluarga pasien, serta perawat mendengarkan keluhan pasien. Dari hal tersebut membuat pasien serta keluarga pasien memilih komunikasi terapeutik perawat baik. Pada penelitian ini didapatkan komunikasi terapeutik pada kategori kurang baik sebanyak 14 responden (43,8%).

Hal ini dikarenakan perawat kurang menjelaskan lamanya waktu yang akan dibutuhkan untuk melakukan tindakan, serta perawat terburu-buru saat menyampaikan informasi tentang keadaan pasien sehingga pasien kurang memahami informasi yang disampaikan, juga beberapa perawat masih kurang menjelaskan apa yang tidak boleh dilakukan setelah tindakan, Masih terdapat beberapa perawat kurang melakukan pemberian informasi dan edukasi kepada keluarga pasien secara baik. Dari alasan diatas yang membuat pasien merasa komunikasi terapeutik perawat masih kurang baik, sehingga memilih komunikasi terapeutik perawat kurang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani, (2019) tentang komunikasi terapeutik perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Dalam Pelayanan Diruang IGD RSUD. Dr. H. Soewondo Kendal, Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar menyatakan komunikasi terapeutik baik dengan jumlah 23 responden (34,8%) dan 43 responden (62,5%) menyatakan komunikasi terapeutik perawat kurang baik. Komunikasi terapeutik yang kurang baik disebabkan karena perawat kurang memahami tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kesehatan. Perawat hanya berfokus memberikan tindakan medis yang akan diterima oleh pasien, perawat lupa melakukan komunikasi yang baik sehingga terkadang pasien atau keluarga pasien merasakan ketidakpahaman informasi tentang tindakan yang akan dilakukan oleh perawat.

2. Kepuasan Keluarga Pasien

Berdasarkan tabel 5.5 tentang distribusi frekuensi dengan Kepuasan keluarga pasien menunjukkan bahwa kepuasan keluarga pasien yang puas terdapat 12 responden (37,5%). Hal ini dikarenakan perawat mendengarkan (peduli) kepentingan serta kekhawatiran keluarga pasien terhadap pasien, perawat cepat datang ketika dipanggil atau dibutuhkan serta perawat sangat membantu saat pasien merasa kesulitan dan perawat memberikan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sabil, (2023) tentang komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang mengatakan puas sebanyak 50 responden

(59,5%) dan 20 responden (23,8%) kurang puas. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan tetapi juga dengan membina hubungan komunikasi yang menyembuhkan pasien yaitu komunikasi terapeutik. Perawat perlu memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik dalam menjalankan perannya sehingga dapat menentukan keberhasilan pelayanan dalam pemberian asuhan keperawatan yang profesional, serta perawat mempunyai keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan keperawatan selain itu perawat juga menjaga rahasia pasien.

Pada penelitian ini didapatkan kepuasan keluarga pasien yang tidak puas sebanyak 20 responden (62,5%). Hal ini karena masih ada perawat ketika dipanggil atau dibutuhkan tidak cepat menemui pasien atau keluarga pasien, serta masih ada perawat saat dipanggil tidak berada ditempat (Nursestation) serta masih ada beberapa perawat yang kemampuannya kurang dalam melakukan tindakan yang dilakukan. Oleh karena itu perawat harus memahami tugas dan tanggung jawabnya demi memberikan kepuasan kepada pasien dan keluarga pasien atas pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wiyadi, (2023) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Perawatan Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Intensive Care Unit (ICU) RSD Dr.H.Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 21 responden (31,8%) merasa puas dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 45 responden (68,2%). Hal ini dikarenakan oleh beberapa alasan seperti, perawat yang kurang perhatian kepada pasien, perawat kurang tanggap dalam menangani keluhan pasien, perawat kurang dalam pemberian motivasi kepada pasien dan keluarga pasien dan perawat kurang memperhatikan sikap terapeutik kepada pasien dan keluarga pasien.

3. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien

Berdasarkan tabel 5.6 diatas mengenai hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan Kepuasan keluarga pasien di ruang Antorium Rumah Sakit Elim Rantepao Tahun 2024 yaitu dapat dijabarkan sebagai berikut dimana komunikasi terapeutik perawat yang baik sebanyak 18 responden (56,3%) yang terdiri dari 3 responden (9,4%) dengan kepuasan keluarga pasien puas. Hal ini dikarenakan adanya komunikasi yang baik diantara perawat dan keluarga pasien menjadikan keluarga pasien merasa puas dengan informasi yang disampaikan kepada keluarga pasien, serta komunikasi terapeutik yang baik dapat membantu menciptakan hubungan saling percaya antara perawat dan keluarga pasien, selain itu perawat selalu mendengarkan kepentingan dan kekhawatiran keluarga terhadap pasien, gaya bicara perawat saat menyampaikan pesan membuat keluarga pasien dan pasien menjadi puas.

Sedangkan yang memilih tidak puas sebanyak 15 responden (46,9%). Hal ini dikarenakan lamanya perawat berinteraksi dalam memberikan pelayanan kepada pasien, perawat kurang mempunyai keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan keperawatan, cara perawat menyampaikan atau menjelaskan sesuatu informasi yang kurang, komunikasi terapeutik memberikan gambaran yang jelas kepada perawat tentang kondisi pasien yang sedang dirawat, mengenai tanda dan gejala yang ditampilkan serta keluhan yang dirasakan. Komunikasi terapeutik terjadi apabila didahului hubungan saling percaya antara perawat, pasien dan keluarga pasien.

Sedangkan komunikasi terapeutik perawat kurang baik sebanyak 14 (43,8%) diantaranya 9 (28,1%) dengan Kepuasan keluarga pasien puas. Hal ini dikarenakan perawat menjelaskan lamanya waktu yang akan dibutuhkan untuk tindakan yang akan dilakukan dan perawat mempunyai keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan keperawatan, perawat menjaga hal-hal yang bersifat pribadi dan rahasia dari pasien atau keluarga pasien.

Sedangkan 5 (15,6%) responden dengan kepuasan keluarga pasien tidak puas. Hal ini dikarenakan perawat lambat datang Ketika dipanggil atau dibutuhkan, perawat sebagai komponen penting dalam proses keperawatan dan orang yang terdekat dengan klien diharapkan mampu berkomunikasi terapeutik, melalui perkataan, perbuatan, atau ekspresi yang memfasilitas penyembuhan klien. Kehadiran perawat secara psikologis terdiri dari dimensi Tindakan dan dimensi respon, kedua komponen tersebut sebagai salah satu dasar penilaian apakah perawat telah membentuk hubungan terapeutik yang baik untuk mengatasi masalah pasien khususnya Kepuasan pasien dan keluarga pasien. Dari hasil diatas telah diuji dengan *pearson chi-square* didapatkan nilai $p=0,006$ ($p<0,05$) dimana H_a diterima yang berarti ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien di ruang Antorium Rumah Sakit Elim Rantepao. Dimana nilai *Odd Ratio* yaitu 0,111 yang artinya bahwa komunikasi terapeutik perawat yang kurang puas mempunyai peluang 0,1 kali mempengaruhi Kepuasan keluarga pasien di Rumah Sakit Elim Rantepao Tahun 20214.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Burhanuddin basri (2019) dalam penelitiannya tentang komunikasi terapeutik terhadap Kepuasan keluarga pasien di RSUD Poso. Pada penelitian ini jumlah responden yaitu sebesar 96 responden. Analisis data menggunakan uji *chi-square* menunjukkan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat tidak efektif pada 3 responden (72,3%). Tingkat Kepuasan keluarga terhadap layanan keperawatan rawat inap Rumah Sakit P menunjukan lima responden (56,3%). Didapatkan hubungan yang signifikan p value = 0,000 komunikasi keperawatan dengan kepuasan pasien dirawat inap.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Heni Nur Hayati (2023) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan Kepuasan keluarga pasien di istalasi gawat darurat RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso didapatkan ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan Kepuasan keluarga pasien dengan nilai $p = 0,603$ dan p value = 0,001.

Berdasarkan penelitian di atas peneliti berasumsi bahwa bukan hanya komunikasi terapeutik yang mempengaruhi kepuasan pasien tetapi juga dari faktor-faktor lain. salah satu faktor yang dapat mempengaruhi Kepuasan keluarga pasien di ruang Antorium Rumah Sakit Elim Rantepao adalah

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Komunikasi terapeutik perawat di Rumah Sakit Elim Rantepao menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik kategori baik sebanyak 18 responden (56,3%) dan kurang baik sebanyak 14 responden (43,8%).
2. Kepuasan keluarga pasien di Rumah Sakit Elim Rantepao menunjukkan kategori puas sebanyak 12 responden (37,5%) dan kurang puas sebanyak 20 responden (52,5%).
3. Ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan Kepuasan keluarga pasien di ruang Antorium Rumah Sakit Elim Raantepao dengan nilai $P=0,006 < \alpha=0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

Almi, S. (2020). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Vip. Kalimantan Tengah.*

Komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan keluarga pasien

Angelica, R. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Setya Bakti Thun 2022. Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Gizi (JIG).*

Arikunto. (2019). *Prosedur Peneltian. Jakarta.*

Ariyanti, S. (2021). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Kepuasan Dan Motivasi Pada Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah . Bogor.*

Carolina, P. (2024). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Intensif RSUD Dr. Doris Sylvanus. Palangka Raya, Indonesia.*

Fajriyanti, N. A. (2021). *Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Pasien Di Rumah Sakit Dr. H. Kumpulan Pane Kota Tebing Tinggi. Medan.*

Gultom, S. P. (2020). *Analisis Kelengkapan Pengisian Data Pada Sistem Informasi Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia. Medan.*

Handayani, A. I. (2019). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadapkepuasan Keluarga Pasien Dalam Pelayanan Diruang IGD RSUD.Dr. Soewondo Kendal.*

Handayani, R. (2019). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Yang Dipersepsikan Keluarga Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Di Ruang Rawat Inap Anak Rsud Dr. Adnaan Wd Payakumbuh. Payakumbuh.*

Henny Syapiri, Amila, Juneris Aritonang. (2021). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan. Malang: Ahlimedia Press.*

Hidayat. (2019). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data. Jakarta.*

His Julfitry Putri Hasjum, Y. H. (2023). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien.*

Irwandy. (2019). *Efisiensi dan Produktifitas Rumah Sakit. Makassar: CV. Social Public Genius (SIGn).*

Johnson. (2023). *The Impact of Patient Family Dissatisfaction on Healthcare Delivery: A Comprehensive Analysis. Journal of Healthcare Management.*

Jones, A. &. (2020). *Understanding Family Satisfaction in Healthcare: A Comprehensive Perspective.*

Marbun, G. G. (2022). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022.*

Notoatmodjo S. (2021). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Manusia. Jakarta: Rineka Cipta.*

Rahanjaan, F. (2020). *Hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan*

keluarga pasien di igd rumah sakit umum daerah labuang baji .
Makassar.

- Resthy, R. (2023). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kecemasan Pasien Pre Operasi Di Ruang Adenium Rumah Sakit Mitra*. Semarang.
- Sabil, F. A. (2023). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Dan Penelitian Keperawatan. Komunikasi Terapeutik Prewat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien*.
- Saprianingsih, A. (2020). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Vip*. Kalimantan Tengah.
- Smith, J. &. (2023). *Memahami Dampak Ketidakpuasan Keluarga Pasien Terhadap Pemberian Layanan Kesehatan: Analisis Komprehensif*. Jurnal Manajemen Kesehatan.
- Sroka, E. (2023). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Perintologi Rumah Sakit Islam Lumajang*. Jurnal Ilmu Kesehatan.
- Sugiyono. (2019). *Defenisi Operasional*.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung.
- Sumantri, A. (2017). *Metode Penelitian*. Medan.
- Supartiningsih, S. (2017). *Kualitas Pelayanan Kepuasanpasien Rumah Sakit*.
Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit, 9-15.
- Wiyadi. (2023). *Jurnal Sains, Teknologi Dan Kesehatan. Hubungan Kualitas Pelayanan Perawatan Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Intensive Care Unit (ICU) RSD Dr.H.Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor*