

## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1 Hasil Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode *narrative literature review* dengan melakukan pencarian data di dua *database* (*google scholar*, dan *portal garuda*) pencarian data dilakukan 28 Juli 2021, pencarian menggunakan PICOTD (*population, intervention, comparison, outcome, time, design*) yang telah disusun oleh penulis. Hasil yang didapatkan dari kedua *database* berjumlah 2.761 jurnal diantaranya *google scholar* (n=2.720), *portal garuda* (n=41). Seluruh jurnal kemudian disesuaikan berdasarkan kriteria inklusi serta eksklusi yang telah dipastikan peneliti sehingga dari hasil analisa data yang dilakukan pada tahapan *literature review* didapatkan 10 jurnal untuk selanjutnya dilakukan *critical appraisal*.

Tahapan selanjutnya adalah melakukan *critical appraisal* terhadap 10 buah jurnal yang memenuhi kriteria inklusi serta eksklusi. Instrumen yang dipakai untuk melakukan *critical appraisal* terhadap 10 jurnal tersebut adalah JBI (Joanna Briggs Institute) *Critical Appraisal Checklist for analytical cross sectional checklist*

Tabel 5.1 Matriks Artikel tentang Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

No	Penulis (tahun & kode)	Judul	Tujuan	Metode & responden	Hasil
1	2	3	4	5	6
1.	Putra A  2013  ISSN: 2338-6371	Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin	Untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat deng kepuasan pasien diruang rawat inap RSUDZA	Desain penelitian ini adalah <i>cross sectional</i> sampel 78 responden yang diminta pendapat mengenai kepuasan pasien pada komunikasi terapeutik perawat	Hasil uji chi square didapatkan nilai $P = 0,000 < \alpha (0,05)$ hal ini menunjukkan $H_0$ ditolak, berarti terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien diruang rawat inap
2.	C Daryanti  2016  DOI: 10.33221/jikm.v5 i4.306	Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat inap Di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok	Untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit Grha Permata	Desain penelitian ini adalah <i>cross sectional</i> Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah <i>Accidental Sampling</i> . Dengan populasi seluruh pasien rawat inap, dan sampel berjumlah 40 responden..	Hasil uji hipotesis chi square didapatkan P-value sebesar 0,016 maka dapat disimpulkan adanya hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap
3.	Esther L  2017  ISSN: 2337-7356	Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Ratatotok Buyat	Untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Ratatotok Buyat	Desain penelitian ini adalah <i>cross sectional</i> , Teknik total population Dengan populasi rata-rata tiga bulan terakhir pasien rawat inap dan sampel berjumlah 67 responden	Berdasarkan hasil uji statistik chi-square, didapatkan p-value = 0,000 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ . Berarti $H_0$ ditolak maka ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang

					rawat inap interna RSUP Ratatotok Buyat.
4.	Harumin Madani, sukri palutturi & andi zulkifli 2019 ISSN: 2456-2165	<i>Correlation between therapeutical communication of nurse and patient satisfaction in inpatients of general hospotal massenrempulu in enrekang regency</i>	Untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap	Desain penelitian ini adalah <i>cross sectional</i> , Teknik menggunakan metode <i>accidental sampling</i> dengan sampel sebanyak 226 pasien.	Berdasarkan hasil uji statistik chi-square diperoleh $p\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,05$ dapat disimpulkan ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien
5.	Ms dora, D ayuni & Yanti asmalinda 2019 ISSN: 2657-1366	Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Padang Parlaman	Untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Padang Parlaman	Desain penelitian ini menggunakan <i>cross sectional</i> , Teknik menggunakan <i>purposive sampling</i> dengan sampel sebanyak 30 responden.	Hasil uji chi- square diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,05$ dapat disimpulkan ada hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.
6.	IM Sembiring & NBG Munthe 2019 e- ISSN: 2655-0830	Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap Deli Serdang	Untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit rawat inap Deli Serdang	Desain penelitian ini adalah deskriptif korelasi dengan rancangan <i>cross sectional</i> , Teknik menggunakan <i>purposive sampling</i> , dengan populasi pasien rawat inap dan	Berdasarkan hasil uji korelasi <i>Spearman's</i> didapatkan nilai $P = 0,043$ dimana nilai tersebut ( $P < 0,05$ ) berarti $H_a$ diterima dan $H_0$ ditolak, maka artinya ada hubungan

				sampel dalam penelitian ini sebanyak 36 responden.	antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap Daerah Deli Serdang.
7.	Burhanudin basri 2019 ISSN: 2622 - 0997	Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Poso	Untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien	Desain dalam penelitian ini menggunakan <i>cross sectional</i> Teknik menggunakan <i>total sampling</i> dan sampel penelitian ini berjumlah 96 responden.	Berdasarkan hasil <i>chi-square</i> nilai P value didapatkan sebesar $0,04 < 0,05$ , maka artinya ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien
8.	Meikayanti Ni Made Kristina., Sukmandari & Dewi 2020 DOI: 10.19166/nc.v8i2.3099	Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan.	untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien	Desain dalam penelitian ini deskriptif dengan korelasi rancangan <i>cross sectional</i> . Teknik menggunakan <i>purposive sampling</i> dengan sampel berjumlah 67 responden.	Berdasarkan hasil uji <i>chi square</i> diperoleh p value 0,001 berarti ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan.
9.	Fany lairin Djala 2021 e-ISSN: 2550-0074	Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruangan interna RSUD Poso	Untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap	Desain dalam penelitian ini menggunakan <i>cross sectional</i> , Teknik <i>purposive sampling</i> dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 49 responden.	Berdasarkan hasil dengan Chi-Square menunjukkan nilai $p = 0,01 (< 0,05)$ sehingga $H_0$ diterima dan $H_1$ ditolak. Dapat disimpulkan ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat terhadap

---

					kepuasan\pasien rawat inap di ruangan interna RSUD Poso
10.	Imelda s & serli tingkue 2017 ISSN: 2337-7356	Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Irina C RSUP Prof DR. R. D. Kandou Manado.	Untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien	Desain menggunakan <i>Cross-sectional</i> studi.. Teknik populasi total.dan ampel sebanyak 79 pasien	Berdasarkan hasil uji dengan Chi Square Test, hasil p-nilai 0,05 disimpulkan ada korelasi yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien

---

## 5.2 Pembahasan

### 5.2.1 Komunikasi terapeutik perawat

Komunikasi terapeutik adalah memberikan informasi yang akurat, membangun hubungan saling percaya dengan pasien, dan memastikan pasien puas dengan pelayanan yang diterima, memperoleh informasi tentang kondisi pasien, dan berkomunikasi dengan pasien. Diagnosis dan pengobatan yang akurat Sesuai dengan kondisi pasien, kami melakukan asuhan keperawatan yang tepat, sehingga pasien dapat menerima pengobatan (Suryani, 2015).

Sesuai dari analisis hasil penelitian Ms Dora (2019) perawat mampu menerapkan komunikasi terapeutik yang optimal serta lancar dengan melaksanakan tahap orientasi, tahap kerja, dan tahap terminasi tetapi dari fase perkenalan perawat tidak melaksanakan tindakan memperkenalkan diri, Beberapa perawat tidak memerlukan persetujuan dan persiapan pasien, dan beberapa perawat tidak menjelaskan berapa lama dan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk bertindak pada pasien. Pada fase kerja yang merupakan jantung dari proses komunikasi terapeutik, perawat berkomunikasi dengan baik. Pada tahap akhir, perawat melanjutkan percakapan yang dilakukan dan tidak bekerja untuk kontrak pertemuan berikutnya.

Hal ini didukung oleh Esther L (2017). Komunikasi terapeutik memegang peranan penting dalam memecahkan masalah yang dihadapi pasien. Komunikasi terapeutik dilakukan perawat untuk membangun rasa saling percaya dengan pasien, dan jika tidak dilakukan maka hubungan terapeutik mengakibatkan pasien merasa tidak puas. Studi menunjukkan perawat belum mantap dalam menerapkan komunikasi terapeutik dan membutuhkan kehati-

hatian perawat dalam melaksanakan komunikasi pada saat kontak pertama antara pasien dan perawat. dan perawat yang belum memperkenalkan diri kepada pasien.

Sesuai dengan penelitian Putra Ardia (2013) komunikasi sangat penting dalam mempengaruhi durasi pasien dan pemulihan pasien. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar yang berpusat pada pemulihan pasien. Sehingga mempengaruhi kepuasan pasien selama masa pengobatan. Dari hasil penelitian, untuk memberikan informasi yang tepat kepada pasien, poin-poin penting dalam tahap pengenalan untuk memberikan peningkatan pada teknik yang akan diperkenalkan pada tahap awal wawancara dengan pasien akan diamati dengan cermat oleh komunikasi terapeutik dari pasien. pelayanan medis yang diberikan kepada pasien.

Penelitian juga dilakukan Ni Made Kristina (2020) Komunikasi perawat sangatlah penting, sehingga perawat diminta untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik. komunikasi perawat yang baik dapat mewujudkan asuhan keperawatan yang diberikan oleh pasien mampu diterima dengan baik oleh pasien ataupun keluarga sehingga kepuasan pasien dapat tercapai pada akhirnya berpengaruh terhadap jumlah kunjungan ke fasilitas kesehatan.

### **5.2.2 Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah tingkat yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan pasien dibandingkan dengan harapannya sendiri, dan baru jika hasil pelayanan medis yang diperoleh sama atau lebih baik dari yang diharapkan. Ketidakpuasan dan kekecewaan pasien terjadi ketika hasil pelayanan medis yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan (Nursalam, 2017).

Banyak faktor yang mengakibatkan pasien tidak puas dengan rumah sakit, salah satunya adalah faktor komunikasi perawat. Kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor-faktor di atas, seperti faktor komunikasi verbal dan non verbal perawat dalam komunikasi terapeutik, dapat memenuhi harapan bila dilaksanakan tanpa mengikuti semangat komunikasi, respon sintetiknyanya adalah ketidakpuasan pasien. (Lestari, 2016).

Menurut penelitian Burhanudin Basri (2019), salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pemberian pelayanan yang melibatkan komunikasi terapeutik. Kepuasan pasien erat kaitannya dengan baik buruknya pelayanan yang diterima pasien, dan ketidakpuasan pasien juga dapat disebabkan oleh ketidakmampuan pasien dan kesalahan interpretasi pesan, baik lisan maupun nonverbal dari perawat. Atau, tidak efektifnya proses pertukaran informasi karena ketidaktepatan jumlah waktu yang digunakan perawat untuk memberikan informasi dan perilaku perawatan pasien, risiko kesalahpahaman mempengaruhi ketidakpuasan pasien.

Demikian pula dalam penelitian Fany L (2021) salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi terapeutik. Perawat dengan keterampilan komunikasi terapeutik tidak hanya dapat membangun hubungan kepercayaan dengan pasien, tetapi juga memberikan kepuasan profesional. Kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan rumah sakit adalah untuk memberikan peningkatan pada kepercayaan pasien terhadap kinerja dan mutu rumah sakit. Ini adalah pilihan pertama pasien untuk mendorong penggunaan fasilitas secara berulang dan untuk bantuan medis.

Menurut penelitian lain yang dilakukan IM Sembiring (2019) komunikasi terapeutik oleh perawat dapat mencapai kepuasan pasien. Dengan

komunikasi yang lancar, pasien dapat merasa rileks dan nyaman di ruang perawatan, dan ketidakpuasan pasien berasal dari kesibukan perawat. Oleh karena itu, tidak banyak waktu untuk menegur dan mengeluh tentang tanda dan gejala penyakit yang dirasakan pasien, dan kesan yang digunakan memakan waktu.

### **5.2.3 Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien**

Penelitian lain juga dilakukan oleh Esther L (2017) Komunikasi terapeutik adalah komunikasi profesional yang mengarah pada tujuan penyembuhan pasien. Pada akhirnya, kepuasan pasien terjadi ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat terpenuhi, maka pasien akan terpuaskan. Nilai p dalam penelitian ini adalah  $0,00 < \alpha (0,05)$ , maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Nilai Odds Ratio (OR) sebesar 29,455 yang artinya jika perawat melakukan komunikasi terapeutik dengan baik maka kepuasan pasien akan meningkat 29 kali lipat.

Cica Daryanti (2016) juga melakukan penelitian ini. Hasil uji hipotesis chi-square diperoleh nilai p-value 0,016 yang menunjukkan ada hubungan antara komunikasi perawatan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. Selain itu, nilai odds ratio (OR) sebesar 6.600 yang berarti responden yang menerima komunikasi terapeutik perawatan adalah 6.600 (7) kali lebih mungkin untuk puas dengan pelayanan rumah sakit daripada responden yang tidak berkomunikasi dengan baik dengan perawatan terapeutik.

Hasil penelitian Meikayanti Ni Made Kristina (2020) Keterampilan komunikasi perawat yang efektif dalam mengatur pasien atau memberikan informasi pada keluarga pasien, rekan kerja dan manajemen, menyatakan sebagai dasar pada asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi. Sehingga, dengan memberikan peningkatan pada komunikasi maka dapat mengurangi kesalahan medis dan kinerja yang buruk dalam merawat pasien menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien ( $p= 0,001$ ;  $p< 0,05$ ).

Fany L (2021) juga melakukan penelitian dimana kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah komunikasi terapeutik perawat. Komunikasi terapeutik yang baik akan memberikan kepuasan individu kepada pasien, yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil statistik dianalisis dengan uji chi-square menunjukkan nilai = 0,01 ( $<0,05$ ), yaitu menerima  $H_a$ , menolak  $H_0$ , yang menunjukkan ada hubungan antara komunikasi dengan kepuasan terhadap perlakuan perawat.

Menurut hasil analisis 10 jurnal, menurut (Putra A, 2013), (Esther L, 2017) (Harumin, 2018), (Ms Dora, 2019), (IM Sembiring, 2019), (Burhanudin Basri, 2019), (Ni Made Kristina, 2019), (Fany L, 2021), (Imelda S, 2017)) Rata-rata p-value  $0,00 < 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak. Menurut jurnal (Cica Daryanti, 2016), p-value adalah 0,016, nilai odds ratio (OR) adalah 6,600 yang berarti responden yang menerima komunikasi asuhan keperawatan yang baik memiliki kemungkinan untuk memperoleh 6,600 (7) Dibandingkan dengan responden yang menerima komunikasi yang buruk dari asuhan keperawatan, mereka beberapa kali lebih puas. Artinya semua penelitian tersebut memiliki hasil yaitu

ada hubungan antara komunikasi asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien. Dilihat dari tinjauan pustaka dan analisis 10 jurnal, terdapat jurnal yang signifikan antara komunikasi asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien. Untuk yang terkuat (Esther L, 2017). Komunikasi terapeutik adalah komunikasi profesional yang dapat mengantarkan pasien mencapai tujuan penyembuhan. Pada akhirnya, ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat terpenuhi, pasien akan puas. Nilai p dalam penelitian ini adalah  $0,000 < (0,05)$ , dan dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara komunikasi perawat dengan perawatan dan kepuasan pasien. Nilai Odds Ratio (OR) sebesar 29,455 yang artinya jika perawat berkomunikasi dengan baik selama perawatan maka kepuasan pasien akan meningkat 29 kali lipat.

Berdasarkan analisis terhadap 10 jurnal, masing-masing jurnal memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Dalam penelitian Putra A (2013), keunggulan jurnal menunjukkan mereka lebih memperhatikan komunikasi terapeutik dalam pelayanan kesehatan bagi pasien dengan penyakit utama Fokusnya pada tahap pengenalan, karena jika komunikasi pengobatan tidak dilakukan dengan benar, pasien akan merasa tidak puas dan tidak diperhatikan., kekurangan jurnal tidak menjelaskan instrumen, tidak memberikan saran untuk peneliti selanjutnya. penelitian C Daryanti (2016) kelebihan jurnal memberikan saran pada peneliti dan jurnal rekomendasi kuat A, kekurangan jurnal dalam jurnal penelitian ini tidak banyak membandingkan teori-teori atau pendapat yang telah ada dengan hasil penelitian. Penelitian Esther L (2017) hasil dan pembahasan dijelaskan secara spesifik, kekurangan jurnal tidak memberikan saran. Penelitian Harumin Madani (2019) kelebihan jurnal menjelaskan Perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi tidak hanya akan dengan mudah

menjalin hubungan kepercayaan dengan pasien juga dapat memberikan peningkatan pada kepuasan pasien di rumah sakit. Kekurangan menggunakan bahasa yang sulit dipahami. Penelitian Ms dora (2019) kelebihan jurnal menjelaskan tujuan, metode dan hasil penelitian, kekurangan jurnal tidak menyebutkan instrumen apa yang digunakan. Penelitian IM Sembiring (2019) kelebihan jurnal menjelaskan komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien secara rinci, kekurangan jurnal abstrak tidak menggunakan bahasa indonesia dan jurnal tidak memberikan saran. Penelitian Burhanudin (2019) kelebihan jurnal hasil dan pembahasan dijelaskan secara spesifik, kekurangan jurnal tidak menyebutkan instrumen yang digunakan. Penelitian Meikayanti (2020) kelebihan jurnal menjelaskan pembahasan secara spesifik dan jurnal menggunakan bahasa yang mudah dipahami, kekurangan jurnal tidak memberikan saran. Penelitian Fany L (2021) kelebihan jurnal metode dan hasil penelitian dijelaskan secara spesifik, kekurangan jurnal dari pembahasan kurang menjelaskan secara rinci, dan jurnal tidak memberikan saran. Sama halnya dengan penelitian Imelda (2017) kelebihan jurnal menjelaskan instrumen secara rinci, kekurangan jurnal dari pembahasan kurang menjelaskan secara rinci dan jurnal tidak memberikan saran