

Research Article

Therapeutic Communication Relations, Attitudes and Nurse Performance on Patient Satisfaction in Internal Care Rooms at Lasinrang General Hospital Pinrang Regency Year 2022

Rimahyanti Muti^{1*}, Gustina²

¹Program Studi S1 Keperawatan STIKes Andini Persada Mamuju

²Program Studi S1 Keperawatan STIKes Nusantara Lasinrang Pinrang

Article Info

Article History

Received 21 Maret 2023

Revised 28 Maret 2022

Accepted 31 Maret 2023

Keyword:

Therapeutic communication, attitude, nurse performance, satisfaction patients

Correspondening Author :

mutirimahyanti@gmail.com

Abstract

Background: The quality of the hospital as an institution that produces health service technology products, of course, also depends on the quality of medical services and services provided to patients. Nurses are health service providers who provide 24-hour care. This also shows that the time spent by nurses to interact with patients is the most compared to other health workers. Therefore, therapeutic communication, attitudes and performance of nurses in the profession are very important in maintaining patient satisfaction.

Purpose: The aim of the research is to find out the relationship between therapeutic communication and nurse performance attitudes towards patient satisfaction in the internal care room at the Lansinrang General Hospital, Pinrang Regency in 2022.

Method: This type of research is a quantitative study using the correlation method, namely connecting between two variables in a situation or group of subjects using Cross-sectional approach. The sampling technique used propulsive sampling with a total of 60 respondents. Collecting data using a research questionnaire. Chi-square test analysis with a significance level of $\alpha=0.05$.

Results: The results of the study showed that there was a relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction with $p=0.000 < \alpha = 0.05$, there was a relationship between nurse attitudes and patient satisfaction with $p= 0.000 < \alpha = 0.05$ and there was a relationship between nurse work and patient satisfaction with $p=0.000 < \alpha = 0.05$.

Discussion and Conclusion : Then we can translate that there is a relationship between therapeutic communication, attitude and performance of nurses on patient satisfaction in the internal treatment room of the Lansinrang General Hospital, Pinrang Regency, in 2022.

PENDAHULUAN

Menurut WHO (World Health Organization,2021) , Rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi social dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif),

penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat.

Rumah Sakit adalah pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum dan beberapa pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit antaranya pelayanan medik, pelayanan penunjang

medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitas pencegahan dan peningkatan kesehatan sebagai tempat pendidikan atau pelatihan medik dan para medik, sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu bidang kesehatan pengembangan teknologi bidang kesehatan dan berbagai bentuk pelayanan kesehatan lainnya (Mishbahuddin, 2020).

Kualitas rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan sudah tentu tergantung juga pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien (Nursalam, 2016).

Perawat merupakan pemberi layanan kesehatan yang memberikan perawatannya selama 24 jam. Hal ini juga menunjukkan bahwa waktu yang digunakan perawat untuk berinteraksi dengan pasien adalah yang terbanyak dibandingkan tenaga kesehatan yang lainnya (Dewi, 2019). World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa jumlah perawat di seluruh dunia pada tahun 2021 ada 19,3 juta perawat. Sedangkan di Indonesia jumlah perawat di rumah sakit terdapat 147.264 orang perawat (45,65 %) dari seluruh jumlah tenaga kesehatan di rumah sakit. Secara nasional, rasio perawat adalah 87,65 per 100.000 penduduk. Rasio perawat di Provinsi Sulawesi selatan sebanyak 122,74 per 100.000 penduduk, dan di Kabupaten Pinrang rasio perawatnya sebanyak 84,91 per 100.000 penduduk, dan jumlah perawat di rumah sakit umum lasinrang pinrang sebanyak 187 orang sedangkan jumlah perawat diruang perawatan interna adalah sebanyak 38 orang.

Perawat merupakan suatu profesi berfokus pada pemberian asuhan keperawatan individu, keluarga dan

masyarakat sehingga mereka dapat mencapai, mempertahankan atau memulihkan kesehatan secara optimal dan berkualitas (Aripuddin, 2018).

Oleh karena itu, komunikasi dalam profesi keperawatan sangatlah penting. Komunikasi menjadi bagian penting untuk mentransfer pesan kepada pasien atau tenaga kesehatan profesional lainnya (Dewi, 2019). Dengan komunikasi terapeutik, perawat dapat mendengarkan perasaan pasien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan (Mundakir, 2017).

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan, kegiatannya difokuskan pada kesembuhan pasien dan merupakan komunikasi profesional yang dilakukan oleh perawat atau tenaga kesehatan lainnya (Mundakir, 2019).

Penelitian Simamora (2022). "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Melur Dewasa RSUD. Ferdinand L. Tobing Kota Sibolga". dengan hasil penelitaian terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Transyah (2018). "Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien"

Salah satu tujuan komunikasi terapeutik adalah membentuk suatu keintiman, saling ketergantungan dengan kapasitas memberi dan menerima. Seorang perawat dalam melaksanakan komunikasi terapeutik harus memiliki kemampuan antara lain: pengetahuan yang cukup, keterampilan yang memadai, serta teknik dan sikap komunikasi yang baik (Suryani, 2020).

Sikap diartikan sebagai fungsi dari manusia seperti persepsi, motivasi, dan berpikir yang seperti itu menunjukan hubungan-hubungan, bahwa sampai

batas-batas tertentu perilakunya dapat diramalkan (Mar'at, 2016).

Azwar (2017) menyatakan, bahwa komponen-komponen sikap pada dasarnya terdiri dari tiga hal, yaitu: kognitif (pengetahuan), afektif (emosi), dan psikomotor (perilaku). Jika ketiga komponen tersebut menjadi satu kesatuan, maka akan membentuk sikap yang utuh (total attitude).

Penelitian Rama, (2019), “ Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Dalam penentuan sikap yang utuh ini, pengetahuan, pikiran, keyakinan dan emosi memegang peranan penting. Pengetahuan akan membawa seorang perawat untuk berpikir dan berusaha supaya dirinya mampu memberikan pelayanan dengan baik, dalam berpikir ini komponen emosi dan keyakinan ikut bekerja sehingga seorang perawat yang berniat untuk memberikan pelayanan yang baik, dan mampu merealisasikan kondisi tersebut, misalnya siap setiap saat ketika diperlukan, cepat tanggap terhadap berbagai keluhan, dan turut melaksanakan apa yang klien sedang alami Azwar (2017).

Penelitian Walansendow (2017) “Hubungan Antara Sikap Dan Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Eunike Rsu Gmim Kalooran Amurang”. di peroleh hasil penelitian terdapat hubungan sikap dan kinerja perawat dengan kepuasan pasien. Sejalan dengan Penelitian Dewi (2018). “Hubungan Sikap dan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung semarang”.

Kinerja perawat adalah bentuk pelayanan professional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan (Kuntora, 2016). Ada tiga faktor yang dapat

mempengaruhi kinerja perawat yaitu faktor individu, faktor psikologis, dan faktor organisasi (Nursalam, 2015). Hal ini didukung oleh penelitian Rama Darurat RSU GMIM Pancaran Kasih Manado”. Dengan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien.

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dipersepsikan antara harapan awal dan kinerja aktual yang dirasakan (Tjiptono, 2019). Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien di rumah sakit, salah satunya adalah faktor komunikasi dari perawat. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor tersebut di atas dapat memenuhi harapan-harapan. Sebagai contoh faktor komunikasi verbal dan non verbal perawat dalam komunikasi terapeutik apabila dilaksanakan tidak sesuai dengan spirit dalam komunikasi tersebut maka yang dihasilkan adalah respon ketidakpuasan dari pasien (Husna, 2018).

Seorang pasien yang tidak puas pada gilirannya akan menghasilkan sikap/perilaku tidak patuh terhadap seluruh prosedur keperawatan dan prosedur medis misalnya menolak pasang infus, menolak minum obat, menolak untuk dikompres panas/dingin, dan lain-lain. Akhirnya pasien akan meninggalkan rumah sakit dan mencari jasa pelayanan yang bermutu di tempat lain. Oleh sebab itu sudah saatnya kepuasan pasien menjadi bagian integral dalam misi dan tujuan profesi keperawatan karena semakin meningkatnya intensitas kompetisi global dan domestik, serta berubahnya preferensi dan perilaku dari pasien untuk mencari pelayanan jasa keperawatan yang lebih bermutu (Husna, 2018).

Data awal yang penulis peroleh dari Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lansinrang Pinrang pada tanggal 7 Juni 2022 diperoleh jumlah keseluruhan perawat yang bertugas di ruang perawatan interna (penyakit dalam) adalah 38 Orang, sementara itu jumlah total pasien yang dirawat selama 1 bulan adalah 150 orang. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di ruangan tersebut, menunjukkan bahwa komunikasi dan sikap perawat masih kurang dalam pelayanan keperawatan. Dari hasil *fokus group discussion* 11 orang pasien yang dirawat lebih dari 1 hari, menyatakan perawat masih lamban dalam merespon jika ada pasien yang melaporkan keluhannya , baik dari keluarga maupun pasien itu sendiri terhadap pelayanan yang diberikan perawat selama di ruang perawatan. dan 7 pasien lainnya mengatakan bahwa perawat kurang komunikasi dan tidak menjelaskan secara detail proses perawatannya selama memberikan pelayanan dan sikap perawat yang terkadang masih kurang memperhatikan pasien dan masih ada perawat yang bersikap masih kurang peduli terhadap keluhan pasien.

Berdasarkan beberapa uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Antara Komunikasi Teraupetik, Sikap Dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lansinrang Kabupaten Pinrang tahun 2022”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode korelasi yaitu menghubungkan antara dua variabel pada suatu situasi atau sekelompok subjek dengan menggunakan

pendekatan *Cross-sectional* yaitu penelitian dengan cara pendekatan observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (Notoatmodjo, 2016). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan komunikasi teraupetik, sikap dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lansinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2022.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Komunikasi Teraupetik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2022

Komunikasi Teraupetik	Frekuensi	%
Kurang Baik	15	25
Baik	45	75
Total	60	100

Pada Tabel 1 didapatkan sebanyak 45 responden (75 %) Perawat di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang memiliki komunikasi Teraupetik yang baik, dan 15 responden (25 %) memiliki komunikasi teraupetik kurang baik terhadap kepuasan pasien.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Sikap Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2022.

Sikap	Frekuensi	%
Kurang baik	13	21,7
Baik	47	78,3
Total	60	100

Pada Tabel 2 didapatkan 47 responden (78,3 %) Perawat di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang memiliki Sikap yang baik, dan 13 responden (21,7 %) memiliki sikap kurang baik terhadap kepuasan pasien.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2022

Kinerja Perawat	Frekuensi	%
Kurang baik	12	20
Baik	48	80
Total	60	100

Pada Tabel 3 didapatkan 48 responden (80 %) Perawat di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang memiliki kinerja yang baik, dan 12 responden (20 %) memiliki kinerja kurang baik terhadap kepuasan pasien.

Analisa Bivariat

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2022

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien				p-value	
	Tidak Pua		Pua		Total	
	N	%	N	%	N	%
Kurang Baik	8	13,3	7	11,7	15	25,0
Baik	2	3,3	43	71,7	45	75,0
Total	10	16,7	50	83,3	60	100,0

Berdasarkan tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2022 diperoleh komunikasi terapeutik, didapatkan hasil dimana komunikasi terapeutik yang paling dominan yaitu komunikasi terapeutik baik dengan kepuasan pasien yang puas sebanyak 43 responden (71,7 %). adanya pengaruh yang bermakna antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien dengan hasil uji chi-square $p\text{-value} = 0,000$ ($\alpha = 0,05$) maka secara statistik tersebut dapat disimpulkan bahwa ada perubahan perbedaan signifikan dengan adanya hubungan komunikasi terapeutik yang baik terhadap kepuasan pasien.

Tabel.5 Distribusi Frekuensi Hubungan Sikap Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2022

Sikap Perawat	Kepuasan Pasien				p-value	
	Tidak Pua		Pua		Total	
	N	%	N	%	N	%
Kurang Baik	8	13,33	5	8,33	13	21,7
Baik	2	3,33	45	75,0	47	78,3
Total	10	16,7	50	83,3	60	100,0

Berdasarkan tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Hubungan Sikap Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2022

diperoleh sikap perawat, didapatkan hasil dimana sikap perawat yang paling dominan yaitu sikap perawat baik dengan kepuasan pasien yang puas sebanyak 45 responden (75,0 %) . adanya pengaruh yang bermakna antara sikap perawat dengan kepuasan pasien dengan hasil uji chi-square $p\text{-value} = 0,000$ ($\alpha = 0.05$) maka secara statistik tersebut dapat disimpulkan bahwa ada perubahan perbedaan signifikan dengan adanya hubungan sikap perawat yang baik terhadap kepuasan pasien.

Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2022

Kinerja	Kepuasan Pasien						p-value
Perawat	Tidak Puas		Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Kurang Baik	9	15,0	3	5,0	12	20,0	0,000
Baik	1	1,7	47	78,3	48	80,0	
Total	10	16,7	50	83,3	60	100,0	

Berdasarkan tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Hubungan kinerja perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2022 diperoleh kinerja perawat, didapatkan hasil dimana kinerja perawat yang paling dominan yaitu kinerja perawat baik dengan kepuasan pasien yang puas sebanyak 47 responden (78.3 %) . adanya pengaruh yang bermakna antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien dengan hasil uji chi-square $p\text{-value} = 0,000$ ($\alpha = 0.05$) maka secara statistik tersebut dapat disimpulkan bahwa ada perubahan perbedaan signifikan dengan adanya hubungan kinerja

perawat yang baik terhadap kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

1. Hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien.

Hasil Penelitian Hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2022 didapatkan hasil dimana komunikasi terapeutik yang paling dominan yaitu komunikasi terapeutik baik dengan kepuasan pasien yang puas sebanyak 43 responden (71.7 %) . adanya pengaruh yang bermakna antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien dengan hasil uji chi-square $p\text{-value} = 0,000$ ($\alpha = 0.05$) maka adanya hubungan komunikasi terapeutik yang baik terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Syarif Hidayatullah, dkk (2020). Dimana terdapat hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso dengan hasil analisa statistik dengan uji kolerasi Spearman diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,000$ ($\alpha < 0,05$).

Komunikasi teraupetik adalah komunikasi interpersonal antara perawat dan klien yang dilakukan secara sadar ketika perawat dan klien saling mempengaruhi dan memperoleh pengalaman bersama yang bertujuan untuk membantu mengatasi masalah klien serta memperbaiki pengalaman emosional klien yang pada akhirnya mencapai kesembuhan klien (Anjaswarni, 2016).

Menurut asumsi peneliti komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang sangat berperan penting dalam melakukan asuhan keperawatan karena dengan berkomunikasi terapeutik dapat

membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien serta keluarga pasien sehingga memudahkan perawat dalam melakukan tindakan keperawatan. Peneliti melihat bahwa adanya komunikasi terapeutik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di ruang perawatan interna rumah sakit umum lasinrang pada pelayanan asuhan keperawatan kepada pasien maupun dalam sistem organisasi.

2. Diketuinya Sikap Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan

Hasil penelitian Hubungan Sikap Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2022 diperoleh sikap perawat, didapatkan hasil dimana sikap perawat yang paling dominan yaitu sikap perawat baik dengan kepuasan pasien yang puas sebanyak 45 responden (75,0 %) . adanya pengaruh yang bermakna antara sikap perawat dengan kepuasan pasien dengan hasil uji chi-square p -value = 0,000 ($\alpha = 0.05$) maka dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan sikap perawat yang baik terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Walansendow, dkk (2017) dengan data yang diperoleh di analisa secara deskriptif dan menggunakan uji statistic chi-square test dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) dan diperoleh hasil p -value 0,000 < 0,05 maka dinyatakan bahwa terdapat hubungan antara sikap perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang Eunike RSU GMIM Kalooran Amurang.

Sikap sebagai kehadiran perawat dalam berkomunikasi agar terapeutik klien mempunyai peran yang penting untuk mencapainya tujuan komunikasi /interaksi (hubungan). Sikap

(kehadiran) secara fisik maupun psikologis (Anjaswarni, 2016).

Menurut asumsi peneliti sikap adalah segala perbuatan dan tindakan yang berdasakan pada pendirian dan keyakinan yang dimiliki jadi sikap perawat yaitu dengan kehadiran perawat secara fisik didepan pasien serta menghargai pasien dan menunjukan sikap yang baik kepada siapa saja terlebih saat melayani kebutuhan pasien sehingga baik pasien maupun keluarga pasien merasa nyaman dan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Peneliti melihat bahwa sikap perawat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di ruang perawatan interna rumah sakit umum lasinrang pada pelayanan asuhan keperawatan kepada pasien maupun dalam sistem organisasi dapat dilihat secara langsung saat melakukan penelitian bahwa sikap perawat baik terhadap pasien.

3. Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil Penelitian Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2022 diperoleh kinerja perawat, didapatkan hasil dimana kinerja perawat yang paling dominan yaitu kinerja perawat baik dengan kepuasan pasien yang puas sebanyak 47 responden (78.3 %) . adanya pengaruh yang bermakna antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien dengan hasil uji chi-square p -value = 0,000 ($\alpha = 0.05$) maka dapat disimpulkan bahwa ada nya pengaruh hubungan kinerja perawat yang baik terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adi Manahit, dkk (2019), Hasil uji korelasi dari variabel Kinerja perawat dan Kepuasan pasien dengan menggunakan uji

Chi Square, Hasil uji statistika didapat $p\text{-value} = 0,019$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2019).

Menurut asumsi Kinerja keperawatan menggambarkan aktivitas yang diberikan kepada klien melalui pelaksanaan asuhan keperawatan untuk mencapai tujuan layanan kesehatan sesuai dengan tugas dan wewenang perawat dan kinerja perawat menjadi sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien di rumah sakit, dimana kualitas pelayanan menjadi penentu citra institusi pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan, khususnya pada pasien di Ruang Rawat Inap.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Ada Hubungan Komunikasi Teraupetik Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lansinrang Pinrang Tahun 2022 dengan nilai $p\text{-value} = 0,000 < (\alpha = 0.05)$
2. Ada Hubungan Sikap Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lansinrang Pinrang Tahun 2022 dengan nilai $p\text{-value} = 0,000 < (\alpha = 0.05)$.
3. Ada Hubungan kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lansinrang Pinrang Tahun 2022 dengan nilai $p\text{-value} = 0,000 < (\alpha = 0.05)$.

Saran

1. Institusi terkait
Diharapkan dapat memberikan informasi lebih lanjut dan memberikan penyuluhan tentang kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik, sikap dan kinerja perawat.

2. Bagi Institusi Pendidikan
Diharapkan dapat menambah bahan bacaan tentang kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik, sikap dan kinerja perawat

3. Bagi Prifesi Perawat
Diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan tentang kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik, sikap dan kinerja perawat.

Untuk Peneliti selanjutnya, diharapkan

4. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan dapat dijadikan sebagai penelitian pembanding serta menjadi motivasi guna melakukan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan Kepuasan Paisein di ruang perawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, (2019). *Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Usada Sidoarjo*.
- Anjaswarni Tri, (2016). *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Edisi Pertama. Jakarta Selatan.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta:
- Aripuddin, (2018). *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*. Jogjakarta: Ar Ruzz Media.
- Azwar, (2017). *Komunikasi dalam Keperawatan*. Jakarta. EGC.
- Bayangkara, Nyoto. (2017). *Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Dinas POLRI*.
- Damaiyanti, Mukhrifah. (2016). *Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Dewi, D. P. (2018). *Hubungan Sikap Dan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien*

Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. e-journal Keperawatan, 45-62.

Diana, dkk, (2018). *Hubungan Pengetahuan Komunikasi Terapeutik terhadap Kemampuan Komunikasi Perawat dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Elisabeth Purwokerto.*

Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmilinda, Y. (2019). HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN. *Jurnal Kesehatan ISSN (Online) 2657-1366*, 101-105.

Hanafi, dkk, (2017). Keterampilan Komunikasi Interpersonal Perawat Berpengaruh Peningkatan Kepuasan Pasien.

Haydar, (2018). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSUD Dr. Djasmien Saragih Pematangsiantar.

Hidayat, dkk. (2016). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data.* Jakarta: Salemba Medika.

Hidayatullah, Mohmammad Syarif; dkk. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional (JKP) Volume 8, Nomor 1 Februari 2020 p-ISSN: 2355-679X; e-ISSN: 2685-1830*, 89-92.

Husna, Anis Rosiatul. (2018). *Analisa Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.*

Kuntoro, Agus. (2016). *Buku Ajar Manajemen Keperawatan.* Yogyakarta: Nuha Medika.

Kurniadi, A. 2013. *Manajemen Keperawatan dan prospektifnya :Teori, Konsep dan Aplikasi.* Jakarta: FKUI.

Lestari, Wijayanti Puji dkk. (2018). *Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Yogyakarta.*

Luan, G. M. (2018). *Hubungan Kinerja*

Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia, 10-28.

Machfoedz. Mahmud, (2019). *Komunikasi Keperawatan (Komunikasi Terapeutik).* Yogyakarta: Ganbika.

Mamahit, A. (2019). *Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Yeheskiel Dan Hana Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado . e-ISSN : 2655-7487, p-ISSN : 2337-7356*, 345-358.

Mandala, David Aleksander, (2018). *Analisa Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.* Universitas Airlangga Surabaya.

Mangkunegara. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung : Refika Aditama.

Mar'at, S. (2016). *Psikologi Perkembangan.* Bandung : Rosda

Mishbahuddin, (2020). *Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU.*

Mundakir, (2016). *Komunikasi Keperawatan, aplikasi dalam pelayanan. Edisi Pertama.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Musliha, (2018). *Komunikasi Keperawatan Plus Materi Terapeutik.* Yogyakarta: Nuha Medika.

Nasir, Abdul, (2015). *Komunikasi Dalam Keperawatan.* Jakarta: Salemba Medika.

Notoatmodjo, S, (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.

Nurhasanah (2017). *Ilmu Komunikasi dalam Konteks Keperawatan untuk Mahasiswa Keperawatan.*

Nursalam. (2015). *Metodologi Riset Keperawatan.* Jakarta: VV. Sagung Seto.

Potter, Patricia A & Perry. (2017). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses dan Praktik.* Jakarta: EGC.

Robbnis dan Jones, (2017). *Komunikasi Dalam Pelayanan Keperawatan.*

Rama, R. E. dkk (2019). *Hubungan Kinerja*



Perawat Dengan Kepuasan Pasien . e-journal Keperawatan(e-Kp) Volume 7 Nomor 1, Mei 2019, 1-7.

Rizky, W. (2018). *Hubungan Jumlah Tenaga Perawat dengan Beban Kerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Wates. Indonesian Journal of Hospital Administration (ISSN:2621-2668), 38-42.*

Sajidin, Muhammad, (2019). *Aplikasi Komunikasi Dalam Keperawatan.* Jakarta: Salemba Medika

Simamora, dkk (2022). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan . [MAHESA: MALAHAYATI HEALTH STUDENT JOURNAL, P- ISSN: 2746-198X, 544-549*

Soviarni. (2019). *Hubungan Sikap Dan Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interne Rsu Mayjen H.A Thalib Kerinci Tahun 2017. MENARA Ilmu Vol. XIII No.5 April 2019, 140-147.*

Sugiyono, (2012). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: ALFABETA.

Susilo Wilhelmus Harry & Aima Havis, (2013) . *Penelitian dalam ilmu keperawata pemahaman dan penggunaan metode kuantatif serta aplikasi dengan program spss dan lisrer.* Jakarta: in media, 2013 Edition : Cet. 1

Suryani, (2017). *Komunikasi Terapeutik: Teori dan Praktik.* Jakarta: EGC.

Tamsuri, Anas, (2019). *Komunikasi dalam Keperawatan.* Jakarta: EGC

Tjiptono, (2019). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai.* UIN.

Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). *Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. Jurnal Endurance , 88-95*

Walansendow, V. L. (2017). *Hubungan*

Antara Sikap Dan Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Eunike Rsu Gmim Kalooran Amurang . e-journal Keperawatan (e-Kp) Volume 5 Nomor 1, Mei 2017, 1-7.