



## THE RELATIONSHIP BETWEEN THE APPLICATION OF NURSE THERAPEUTIC COMMUNICATION AND PATIENT SATISFACTION UNDERGOING HEMODIALYSIS THERAPY AT RAWALUMBU BEKASI HOSPITAL IN 2023

Fitria Mega Pangestika<sup>1</sup>, Arabta Malem Peraten Pelawi<sup>2</sup>, Dinda Nur Fajri Hidayati Bunga<sup>3</sup>  
<sup>1-3</sup>Program Studi S1 Keperawatan, STIKes Medistra Indonesia, Bekasi

ARTICLE INFORMATION	ABSTRACT
Received: 15 March 2023 Revised: 16 April 2023 Accepted: 19 April 2023 Published: 15 July 2023	<p><i>The achievement of patient satisfaction is inseparable from the communication applied by nurses. Conditions of dissatisfaction can have an impact on the quality of services provided by health workers, namely nurses. By properly implementing nurse therapeutic communication, it can improve the image of the profession and the image of the hospital. However, in reality the perception of patients undergoing hemodialysis therapy is still found to be unsatisfied patient satisfaction. This study aims to determine the relationship between the application of nurse therapeutic communication and patient satisfaction undergoing hemodialysis therapy at Rawalumbu Bekasi Hospital in 2023. The research method used is observational quantitative analytic with a cross sectional approach and purposive sampling technique based on inclusion criteria and obtained a sample size of 52 respondents. The results showed that with a significant level of 95% or an <math>\alpha</math> value of 5% (0.05) the results of the Chi Square test obtained a <math>p</math>-value (0.000) <math>&lt; \alpha</math> value (0.05). This shows that <math>H_0</math> is rejected. The conclusion of the study is that there is a relationship between the application of nurse therapeutic communication and patient satisfaction undergoing hemodialysis therapy at Rawalumbu Bekasi Hospital in 2023.</i></p>
<b>KEYWORD</b>	
<i>therapeutic communication, application, patient satisfaction</i>	
<b>CORRESPONDING AUTHOR</b>	
E-mail: <a href="mailto:fitriamega333@gmail.com">fitriamega333@gmail.com</a> <a href="mailto:arabtapelawi65@gmail.com">arabtapelawi65@gmail.com</a>  No. Tlp : 08881369859	
DOI : 10.62354/jurnalmedicare.v2i3.88	
© 2023 Fitria Mega Pangestika	

### I. PENDAHULUAN

Menurut data (Kementerian Kesehatan RI 2019) prevalensi penyakit ginjal kronis di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 0,38% dari tahun 2013. Prevalensi penderita gagal ginjal di Indonesia pada laki-laki sebanyak 0,3% lebih tinggi dibandingkan dengan perempuan 0,2% (Kemenkes RI. 2021)

Berdasarkan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia didapatkan hasil tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit di Indonesia sebesar 82,7% masih dibawah target 90% (Budi Setyawan and Supriyanto 2019)

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien pada saat mendapatkan pelayanan kesehatan diantaranya ada tingkat pendidikan, lamanya dirawat bahwa semakin sering pasien dirawat maka kepuasannya cenderung menurun hal ini berhubungan dengan pengalaman pasien saat dirawat, faktor psikologis pasien meliputi sifat kepribadian dan situasi psikis pada saat itu (Ra'uf 2021)

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan, memiliki tujuan untuk kesembuhan pasien yang dilakukan oleh perawat atau tenaga kesehatan. Komunikasi ini juga bertujuan untuk menciptakan hubungan terjalin baik antara perawat dan pasien sehingga kebutuhan pasien selama perawatan terpenuhi (Deniati et al. 2022)

Beberapa ahli menjelaskan bahwa masalah komunikasi terapeutik perawat yang masih sering terjadi adalah masih banyak petugas tenaga kesehatan yang terlalu sibuk dengan tugas. Akan tetapi, masih ada perawat yang terkesan judes, tidak ramah bahkan informasi yang seharusnya diketahui pasien dan keluarga tidak tersampaikan (Helmy Kahar Achmad, Wahidin, 2019).

Pelayanan kesehatan di Rumah sakit salah satunya yaitu pelayanan Unit hemodialisa yang ditujukan pada pasien gagal ginjal kronik dimana tindakan terapi hemodialisa dilakukan rutin dengan tujuan untuk menggantikan sebagian dari fungsi ginjal, terapi hemodialisa dijalankan secara teratur agar dapat mempertahankan fungsi ginjal (Melati and Yekholya 2022)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Mechi Silvia Dora, Dini Qurrata Ayuni 2019) tentang Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien dengan 30 responden di rawat inap non bedah RSUD Padang Pariaman. Terdapat 43,3% responden menyatakan puas dan 56,7% responden menyatakan tidak puas yang berarti memiliki hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa hasil wawancara diketahui data pasien yang menjalani Terapi Hemodialisa di Rumah Sakit Rawalumbu mengalami peningkatan pada bulan Juni 2022. Hasil wawancara dengan salah satu pasien yang menjalani terapi hemodialisa dari segi pelayanan sudah baik namun komunikasi yang dilakukan perawat masih dianggap kurang.

## II. METODE

Jenis penelitian yang telah dilakukan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Desain dalam penelitian ini menggunakan Observasional Analitik dengan rancangan penelitian *Cross Sectional*. *Cross Sectional* adalah desain penelitian analitik yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel dimana variabel independen dan variabel dependen diidentifikasi pada satu waktu (Hidayat, A, A 2018). Desain penelitian dalam skripsi ini menggambarkan Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Yang Menjalani Terapi Hemodialisa di Rumah Sakit Rawalumbu Tahun 2023

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil distribusi karakteristik responden berdasarkan data demografi yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1. Distribusi Karakteristik responden Penelitian di Unit Hemodialisa Rumah Sakit Rawalumbu Bekasi Tahun 2023**

No	Variabel	Kategori	Jumlah	Presentase
1	Usia	26-45 Tahun	8	15.4
		46-65 Tahun	36	69.2
		>65 Tahun	8	15.4
2	Jenis Kelamin	Perempuan	25	48.1
		Laki-laki	27	51.9
3	Pendidikan	Tidak Sekolah	6	11.5
		SD	12	23.1
		SMP	31	59.6
		SMA	2	3.8
		Perguruan Tinggi	1	1.9
4	Pekerjaan	Tidak Bekerja	50	96.2
		Wiraswasta	2	3.8
		PNS	0	0
5	Lama Terapi	1-5 Tahun	43	82.7
		6-10 Tahun	9	17.3

Sumber: (Hasil Pengolahan Data dan Komputerisasi oleh Fitria Mega ; Maret 2023)

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa dari 52 responden, menunjukkan berdasarkan usia distribusi frekuensi responden didominasi oleh usia 46 – 65 Tahun

sebanyak 36 orang persentase (69,2 %). Berdasarkan Jenis kelamin distribusi frekuensi responden didominasi oleh jenis kelamin laki- laki sebanyak 27 orang dengan persentase 51,9 %. Berdasarkan pendidikan distribusi frekuensi responden didominasi oleh responden yang berpendidikan SMP sebanyak 31 orang (59,6%). Berdasarkan pekerjaan diperoleh distribusi frekuensi responden didominasi responden yang tidak bekerja sebanyak 50 orang (96,2%). Distribusi frekuensi responden berdasarkan lama terapi didominasi 43 responden yang sudah menjalani terapi hemodialisa di rumah sakit rawalumbu selama 1-5 Tahun dengan presentasi 82,7 %.

**Tabel 2. Distribusi Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat di Unit Hemodialisa Rumah Sakit Rawalumbu Bekasi Tahun 2023**

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	Presentase (%)
Kurang Baik	24	46.2
Baik	28	53.8
Total	52	100

Sumber: (Hasil Pengolahan Data dan Komputerisasi oleh Fitria Mega ; Maret 2023)

Pada tabel 2 diketahui penerapan komunikasi terapeutik perawat di Unit Hemodialisa Rumah Sakit Rawalumbu Bekasi dalam kategori baik berjumlah 28 responden (53,8%). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Siti, Zulpahiyana, and Indrayana 2018) diketahui bahwa mayoritas komunikasi terapeutik perawat di ruang pringgodani RSUD Rajawali Citra Bantul Yogyakarta kategori baik sebanyak 28 orang (49,1%), sedangkan komunikasi terapeutik perawat yang kurang baik sebanyak 13 orang (22,8%). Sesuai dengan hasil penelitian Hajarudin juga mengatakan bahwa komunikasi perawat sebagian besar tergolong baik (73,3%). Dari hasil penelitian dapat menunjukkan, bahwa perawat telah konsisten menerapkan komunikasi terapeutik. Walaupun dari hasil penelitian ini yang menyatakan telah menerapkan komunikasi terapeutik yang baik, tetapi masih terdapat 13 responden (22,8%), mengatakan kurang baik.

Faktor penerapan komunikasi terapeutik perawat yang mendasari berlangsungnya proses keperawatan. Dengan menerapkan komunikasi terapeutik perawat dapat menjaga kerjasama yang baik dengan pasien dalam membantu memenuhi kebutuhan kesehatan pasien maupun tenaga kesehatan lain dengan berkomunikasi. Dengan menjalin komunikasi baik maka perawat dapat

mendengarkan perasaan pasien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan yang akan diberikan. Dalam hal ini terdapat hubungan timbal balik antara perawat dan pasien (Transyah and Toni 2018).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 52 responden diketahui tingkat pendidikan yang dimiliki mayoritas berpendidikan SMP sebanyak 31 responden (59,6%). Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir rasional dan irasional seseorang pada saat mengambil keputusan atau memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. Seseorang dengan pendidikan rendah memiliki kecenderungan inkonsistensi persepsi yang tinggi artinya seseorang yang tidak memiliki pendirian yang tetap dan mudah dipengaruhi (Arifin et al. 2019)

Analisa peneliti bahwa komunikasi terapeutik dianggap sangat penting dan sangat bermanfaat untuk terapi kesembuhan pasien. Penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan baik akan berdampak terhadap pemberian pemahaman yang dirasakan oleh pasien selama pengobatan yang dijalani. Perawat dianggap dapat mengatasi masalah yang dihadapi oleh pasien hal ini berdampak pada kepuasan pasien (Purnamasari and Putri Utami 2020).

Dari hasil penelitian ini peneliti menganalisis bahwa, penerapan komunikasi terapeutik sangat perlu dilakukan. Komunikasi Terapeutik dapat dijadikan sebagai elemen terapi untuk mencapai kesembuhan pasien. Salah satu tujuan komunikasi terapeutik perawat yaitu membantu mengatasi masalah klien untuk mengurangi beban perasaan dan pikiran. Sehingga komunikasi dalam pelayanan dan asuhan keperawatan adalah hal yang esensial. Ketika perawat menerapkan komunikasi terapeutik maka akan mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien dan memberikan kepuasan serta meningkatkan citra profesi keperawatan.

**Tabel 3. Distribusi Kepuasan Pasien Yang Menjalani Terapi Hemodialisa Rumah Sakit Rawalumbu Bekasi Tahun 2023**

<b>Kepuasan Pasien</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
Kurang Puas	6	11.5
Cukup Puas	30	57.7
Puas	16	30.8
Total	52	100

Sumber: (Hasil Pengolahan Data dan Komputerisasi oleh Fitria Mega ; Maret 2023)

Pada tabel 3 diketahui tingkat kepuasan pasien di Unit Hemodialisa Rumah Sakit Rawalumbu Bekasi menunjukkan sebagian besar cukup puas dari jumlah 52

sebanyak 30 responden senilai 57,7 % terhadap pelayanan yang diterima. Pasien merasa cukup puas karena pelayanan yang diterima pasien sudah sesuai dengan harapan, seperti ketika menanyakan informasi bisa langsung ditanggapi.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan (Soleman and Cabu 2021) didapatkan hasil kepuasan pasien dengan jumlah sampel sebanyak 108 responden, dalam kategori tidak puas sebanyak 7 (6.5%), dan cukup puas sebanyak 101 (93.5%). Kepuasan yang didapatkan pasien tentu akan berdampak terhadap kualitas pelayanan keperawatan dan pasien yang merasa puas dengan pelayanan keperawatan kemungkinan akan kembali menggunakan jasa tersebut.

Karakteristik responden diketahui bahwa sebagian besar pendidikan Sekolah Dasar 12 Responden (23,1%) dan SMP 31 responden (59,6%). Salah satu tingkat pendidikan dapat membentuk karakter dan pengetahuan tentang sikap perilaku seseorang. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin meningkat pula kekuatan untuk mengkritik (Rustriningsih, Wulan, and Trianingsih 2022). Berdasarkan hal ini, peneliti mengasumsikan seseorang dengan pendidikan tinggi akan lebih kritis dalam menentukan layanan yang didapat memberikan kepuasan atau tidak.

Berdasarkan hal diatas peneliti menganalisis bahwa, masih terdapat pasien Unit Hemodialisa di Rumah Sakit Rawalumbu yang merasa tidak puas, maka dari itu upaya yang perlu dilakukan oleh perawat adalah memberi pelayanan kepada pasien lebih tanggap lagi dan memperhatikan sikap komunikasi yang baik.

**Tabel 4 Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Yang Menjalani Terapi Hemodialisa di Rumah Sakit Rawalumbu Tahun 2023**

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien						Total		P Value
	Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		N	%	
	N	%	N	%	N	%			
Kurang Baik	6	11.5%	17	32,7%	1	1.8%	24	46%	0.000
Baik	0	0%	13	25%	15	29%	28	54%	
Total	6	11.5%	30	57.7%	16	30.8%	52	100%	

Sumber: (Hasil Pengolahan Data dan Komputerisasi oleh Fitria Mega ; Maret 2023)

Berdasarkan tabel 4 diperoleh antara penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien yang menjalani terapi hemodialisa di rumah sakit rawalumbu bekasi. Dari data tersebut diketahui bahwa 28 responden (54%) mempersepsikan penerapan komunikasi terapeutik perawat kategori baik dengan kepuasan pasien cukup puas yaitu sebanyak 30 (57,7%). Kemudian dari 24 responden yang mempersepsikan penerapan komunikasi terapeutik perawat kurang baik dengan kepuasan pasien cukup puas sebanyak 17 responden (32,7%).

Setelah melakukan penelitian mengenai hubungan penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien yang menjalani terapi hemodialisa di rumah sakit rawalumbu tahun 2023 hasil uji statistik menunjukkan mayoritas penerapan komunikasi terapeutik perawat kategori baik 28 orang (54%) dan mayoritas kepuasan pasien kategori cukup puas sebanyak 30 orang (57,7%). Hasil uji *chi square* diperoleh nilai *p-value* adalah 0,002 ( $p < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak yang artinya berarti ada hubungan penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien yang menjalani terapi hemodialisa di rumah sakit rawalumbu tahun 2023. Dari penelitian tersebut dapat diketahui bahwa semakin baik penerapan komunikasi terapeutik perawat maka semakin puas tingkat kepuasan pasien yang menjalani terapi hemodialisa di rumah sakit rawalumbu bekasi.

Dalam hal ini penelitian ini sejalan dengan teori bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan bagian penting dalam proses keperawatan meliputi pengkajian, diagnosa keperawatan, perencanaan, pelaksanaan dan penilaian. Salah satu indikasi kepuasan konsumen terhadap pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit adalah kepuasan terhadap komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan khususnya perawat. Dengan menerapkan komunikasi terapeutik dapat memberi kepuasan pasien sehingga dapat meningkatkan citra profesi serta citra rumah sakit (Budi Setyawan and Supriyanto 2019).

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Kusumo (2018) berdasarkan dari hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat dan poliklinik RSUD Jogja, hal ini juga didukung penelitian Sutrisno,dkk yang menyatakan bahwa semakin baik pelaksanaan komunikasi terapeutik yang dilaksanakan maka semakin puas pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan perawat telah menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik dan sebagian besar pasien menyatakan telah cukup puas dengan komunikasi yang diberikan. Dengan demikian, semakin baik komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat maka semakin puas pasien dalam menerima pelayanan yang diberikan. Bermakna komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien.

#### IV. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan kesimpulan bahwa Karakteristik responden pada penelitian ini berada pada usia mayoritas 46 – 65 Tahun sebanyak 36 orang. Berdasarkan jenis kelamin didapat dalam penelitian ini bahwa jenis kelamin terbanyak adalah laki-laki sebanyak 27 orang. Tingkat pendidikan responden sebagian besar berpendidikan SMP sebanyak 31 orang, berdasarkan pekerjaan mayoritas responden tidak bekerja sebanyak 50 orang, Berdasarkan lama terapi mayoritas kisaran 1-5 tahun sebanyak 43 orang. Penerapan komunikasi terapeutik perawat di unit hemodialisa rumah sakit rawalumbu menunjukkan dalam kategori baik. Perawat telah menguasai dan menerapkan empat tahapan komunikasi terapeutik. Kepuasan pasien yang menjalani terapi hemodialisa di rumah sakit rawalumbu menunjukkan merasa cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas perawat telah menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik sehingga pasien merasa cukup puas.

#### Daftar Pustaka

- Arifin, Syamsul, Abdur Rahman, Ruslan Muhyi, Andini Octaviani Putri, and Hadianor Hadianor. 2019. "Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung." *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia* 6(2):40–45. doi: 10.20527/jpkmi.v6i2.7457.
- Budi Setyawan, Febri Endra, and Stefanus Supriyanto. 2019. *Manajemen Rumah Sakit*. Sidoarjo: Zifatama Jawara.
- Deniati, Kiki, Rotua Suriyani Simamora, Dinda Nur Fajri, Arabta Peraten Pellawi, Ernauli Meliyana, and Dkk. 2022. *Komunikasi Terapeutik Dalam Pelayanan Keperawatan*. edited by M. Nasrudin. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.



- Hidayat, A, A, A. 2018. *Metodologi Penelitian Keperawatan Dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kemendes RI. 2021. *Profil Kesehatan Indonesia*.
- Kementerian Kesehatan RI. 2019. *Laporan Provinsi Jawa Barat, Riskesdas 2018*.
- Mechi Silvia Dora, Dini Qurrata Ayuni, Yanti Asmalinda. 2019. "Hubungan Yang Bermakna Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Non Bedah RSUD Padang Pariaman." *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien* 2:101–5.
- Melati, Nimsi, and Indri Yekholya. 2022. "Pelayanan Perawat Hemodialisa Tahun 2021." *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Vol .10, No.2* 10(3):247–57.
- Purnamasari, Nita, and Dina Putri Utami. 2020. "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas li Dan Iii Rsud Wonosari Yogyakarta the Correlation Between Nursing Therapeutic Communication With Patient Satisfaction in Patient Room of Class li and Iii in Wonosari." *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu* 10(1).
- Ra'uf, Muhammad. 2021. "Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Kasus Di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin." *Jurnal Terapung: Ilmu - Ilmu Sosial* 3(2):37. doi: 10.31602/jt.v3i2.6014.
- Rustriningsih, Nining, Nur Wulan, and Sri Trianingsih. 2022. "Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dan Karakteristik Responden Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Darma Kuningan Tahun 2021." *Journal of Public Health Innovation* 2(02):199–212. doi: 10.34305/jphi.v2i2.461.
- Siti, Misi, Zul Pahiyana Zul Pahiyana, and Sofyan Indrayana. 2018. "Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien." *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia* 4(1):30. doi: 10.21927/jnki.2016.4(1).30-34.
- Soleman, Nurdani, and Roberto Cabu. 2021. "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Di Ruang Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok." *LELEANI: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat* 1(2):48–54. doi: 10.55984/leleani.v1i2.71.

Transyah, Chichi Hafifa, and Jerman Toni. 2018. "Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien." *Jurnal Endurance* 3(1):88. doi: 10.22216/jen.v3i1.2487.