

HUBUNGAN SIKAP PERAWAT DALAM KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN POST OPERASI DI RUMAH SAKIT UMUM KOTA LHOKSEUMAWE TAHUN 2024

Putri Tia Novita^{1*}, Evi Yanti², Linur Steffi Harkensia³, Mustafa⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Kesehatan Teknologi dan Sains, Universitas Bumi Persada

*Correspondence: Putritia88.pt@gmail.com

ABSTRAK:

Komunikasi terapeutik dapat dikatakan berhasil jika dapat menguatkan coping dan motivasi pasien untuk melakukan perawatan diri sendiri sehingga meningkatkan kemungkinan untuk sembuh. Studi awal di Rumah Sakit Umum Sakinah Lhokseumawe didapatkan masih ada perawat yang kurang optimal dalam melaksanakan komunikasi terapeutik dalam pemberian asuhan keperawatan. Tujuan penelitian untuk mengetahui sikap perawat dalam komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien post operasi di rumah sakit umum Sakinah Lhokseumawe tahun 2024. Desain penelitian adalah Deskriptif korelasi dengan pendekatan cross sectional. Populasi sebesar 80 orang dan besar sampel sebesar 67 responden dengan teknik Accidental sampling. Variabel independen penelitian ini sikap perawat dalam komunikasi terapeutik dan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Instrument penelitian menggunakan kuesioner. Analisa data dengan uji statistik korelasi che Square diperoleh nilai $p < 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 67 responden didapatkan bahwa sikap perawat dalam komunikasi terapeutik pada pasien post operasi mayoritas baik (76.0%), sedangkan tingkat kepuasan pasien post operasi mayoritas puas (85.0%). Hasil uji statistik korelasi che-Square diperoleh nilai $p < 0,05$ menunjukkan ada hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien post operasi. Upaya agar pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dapat diterapkan dengan baik seharusnya institusi pelayanan kesehatan khususnya bidang keperawatan Rumah Sakit Umum Sakinah Lhokseumawe dapat lebih selektif lagi dalam memilih dan mempertahankan SDM yang berkualitas agar dapat memberikan pelayanan komunikasi keperawatan lebih baik lagi, dengan cara memberikan penghargaan bagi perawat yang telah melakukan tindakan komunikasi, memberikan pelatihan secara berkala agar lebih mudah melakukan sebuah pemantauan kualitas perawat.

Kata kunci: Sikap Perawat dalam Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien

ABSTRACT:

Therapeutic communication can be considered successful if it strengthens the patient's coping ability and motivation to perform self-care, thereby increasing the likelihood of recovery. A preliminary study at Sakinah General Hospital Lhokseumawe found that some nurses were still less than optimal in implementing therapeutic communication in providing nursing care. The purpose of this study was to determine nurses' attitudes in therapeutic communication with patient satisfaction among post-operative patients at Sakinah General Hospital Lhokseumawe in 2024. The study design was descriptive correlation with a cross-sectional approach. The population was 80 people, and the sample size was 67 respondents, selected using accidental sampling. The independent variable in this study was nurses' attitudes in therapeutic communication, while the dependent variable was patient satisfaction. The research instrument used was a questionnaire. Data analysis was conducted using the Chi-square correlation test, with a significance value of $p < 0.05$. The results showed that of the 67 respondents, the

majority of nurses' attitudes in therapeutic communication with post-operative patients were in the good category (76.0%), while the majority of post-operative patients were satisfied (85.0%). The Chi-square correlation test result obtained $p < 0.05$, indicating that there was a significant relationship between the implementation of nurses' therapeutic communication and the level of satisfaction of post-operative patients. Efforts to ensure that nurses' therapeutic communication is optimally implemented should include more selective recruitment and retention of high-quality human resources by health service institutions, particularly in the nursing field at Sakinah General Hospital Lhokseumawe. This can be done by providing rewards for nurses who practice effective communication, offering regular training programs, and implementing easier monitoring mechanisms to assess the quality of nursing communication.

Keywords: Nurses' Attitudes in Therapeutic Communication, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Perawat merupakan profesi yang difokuskan pada perawatan individu keluarga dan masyarakat sehingga mereka dapat mencapai, mempertahankan atau memulihkan kesehatan yang optimal dan kualitas hidup dari lahir sampai mati (Aripuddin, 2014). Salah satu hal yang dilakukan perawat dalam menjaga kerjasama yang baik dengan klien dalam membantu memenuhi kebutuhan kesehatan klien, maupun dengan tenaga kesehatan lain dalam rangka membantu mengatasi masalah klien adalah dengan berkomunikasi. Dengan berkomunikasi perawat dapat mendengarkan perasaan klien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan (Mundakir, 2013).

Sikap diartikan sebagai fungsi dari manusia seperti persepsi, motivasi, dan berpikir yang seperti itu menunjukkan hubungan-hubungan, bahwa sampai batas-batas tertentu perilakunya dapat diramalkan (Mar'at, 2006). Post operasi merupakan tahap lanjutan dari perawatan pre operatif dan intra operatif yang dimulai ketika klien diterima di ruang pemulihan (recovery room)/ pasca anastesi dan berakhir sampai evaluasi tindak lanjut pada tatanan klinik atau di rumah (Maryunani, 2014). Post operasi merupakan peristiwa setelah tindakan pembedahan. Menurut Uliyah dan Hidayat (2008) dalam Awwaliyah

(2019)) post operasi adalah masa setelah dilakukan pembedahan yang dimulai saat pasien dipindahkan ke ruang pemulihan dan berakhir sampai evaluasi selanjutnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Ningrum (2016) data dari World Health Organization (WHO) tahun 2013 menunjukkan bahwa jumlah pasien dengan tindakan operasi mencapai angka peningkatan yang sangat signifikan. Pada tahun 2011 terdapat 140 juta pasien diseluruh rumah sakit di dunia dan tahun 2012 data mengalami peningkatan sebesar 148 juta jiwa. Pada tahun 2012 di Indonesia, tindakan operasi mencapai 1,2 juta jiwa. Menurut Dian (2014) pelayanan publik oleh aparat pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk

meningkatkan kualitas layanan. Kepuasan merupakan suatu perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Komunikasi terapeutik merupakan suatu hubungan perawat dengan pasien yang dirancang untuk mencapai tujuan therapy dalam pencapaian tingkat kesembuhan yang optimal dan efektif dengan harapan lama hari rawat pasien menjadi pendek dan dipersingkat (Muhith & Siyoto, 2018). Menurut Priyoto (2015) perawat dituntut untuk melakukan komunikasi terapeutik dalam tindakan keperawatan agar pasien dan keluarga mengetahui tindakan yang akan dilakukan kepada pasien melalui tahapan-tahapan dalam komunikasi terapeutik. Perawat tidak boleh bingung dan sebaliknya pasien harus merasa bahwa dia merupakan focus utama perawat selama melakukan interaksi. Suhaila (2017) menyatakan dalam penanganan kepuasan pada pasien yang akan menjalani operasi salah satunya adalah dengan adanya komunikasi terapeutik. Menurut penelitian kepuasan pasien pada penelitian ini pasien yang merasakan kepuasan tidak hanya dari komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat tetapi persepsi pasien adalah ketika tindakan operasi sudah berjalan lancar dan pasien sembuh maka pasien akan merasakan kepuasan.

Komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat dengan baik akan memberikan kenyamanan tersendiri kepada pasien sehingga menghasilkan perasaan puas atas pelayanan yang diberikan terutama dalam komunikasi terapeutik. Yuliani (2016) menyatakan menurut data pengendalian mutu pelayanan di RS Panti Waluya Malang bulan April – Juni 2014 dengan jumlah kuesioner yang masuk 126 responden. Kepuasan pasien terhadap kesediaan perawat mendengarkan keluhan pasien

48 responden (37,5%) menyatakan sangat puas, 74 responden (57,8%) menyatakan cukup puas, 4 responden (3,1%) menyatakan kurang puas. Peneliti melakukan wawancara pada pasien yang mengalami SC mengatakan bahwa 60% perawat tidak memperkenalkan diri, 100% tidak menjelaskan prosedur tindakan dan hanya di minta untuk tanda tangan persetujuan, serta memberitahu biaya operasi, 100% mengatakan kurang puas karena perawat tidak menjelaskan tentang pembiusan dan 40% perawat tidak menjelaskan indikasi operasinya. Chichi (2017) menyatakan data yang di dapatkan dari responden 30 orang pasien dengan komunikasi terapeutik yang baik terdapat 19 pasien (63,3%) pasien merasa puas di ruang Internis Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2017. Hasil uji statistik menggunakan uji chi square didapatkan nilai $p=0,003$ ($p<0,05$) artinya terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik.

Dari hasil survei awal yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Umum Sakinah Lhokseumawe pada Tanggal 19 Januari 2024 jumlah pasien yang post operasi di Rumah Sakit Umum Sakinah Lhokseumawe sebanyak 242 Pasien. Wawancara lebih lanjut dilakukan pada 7 pasien yang sudah ada berada di ruang rawat inap $\pm$ 3 hari, dan terdapat 3 orang yang menyatakan perawat kurang menunjukkan sikap yang baik atau tidak ramah, ada juga 1 orang yang mengatakan kurang puas dengan pelayanan perawat, dan 3 orang mengatakan puas dengan sikap dan teknik komunikasi terapeutik dari beberapa perawat seperti murah senyum, selalu memperhatikan dan menanyakan kondisi pasien serta menghargai pasien. Berdasarkan latar belakang yang ditemukan, maka peneliti tertarik untuk meneliti "Hubungan Sikap Perawat Dalam Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Post Operasi di

Rumah Sakit Umum Sakinah Lhokseumawe Tahun 2024”.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan deskriptif korelasi dengan metode pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien post operasi Bulan Februari 2024 di Rumah Sakit Umum Sakinah Lhokseumawe sebanyak 80 orang. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 67 orang. Pada penelitian sampel dipilih dengan menggunakan Accidental Sampling adalah teknik yang menentukan sampel secara kebetulan. Analisis dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Grove, 2014). Analisa univariat yang digunakan adalah uji Chi square digunakan untuk mengukur tingkat atau eratnya hubungan antara dua variabel yang berskala ordinal (Grove, 2014). Melalui program komputerisasi dengan uji Chi square dimana $p < 0,05$ yang digunakan untuk mengetahui adanya hubungan variabel independen (komunikasi terapeutik perawat) dan variabel dependen (tingkat kepuasan pasien post operasi) di Rumah Sakit Umum Sakinah Lhokseumawe Tahun 2024, sedangkan $p > 0,05$ tidak ada Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien.

HASIL PENELITIAN

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Dan Karakteristik Responden Berdasarkan Data Demografi Pasien Post Operasi Di Rumah Sakit Umum Sakinah Lhokseumawe

Karakteristik	Frekuensi	%
Umur (Tahun)		
10-25 Tahun	11	16.4
26-35 Tahun	38	56.7
36-45 Tahun	12	17.9
46-55 Tahun	4	6
56-65 Tahun	0	0
> 65 Tahun	2	3
Total	67	100
Jenis Kelamin		

Laki-Laki	11	16.4
Perempuan	56	83.6
Total	67	100
Pendidikan		
SD	1	1.5
SMP	3	4.5
SMA	52	77.6
DIII/S1/S2/S3	11	16.4
Total	67	100
Pekerjaan		
Swasta	55	82.1
wiraswasta	4	6
PNS	8	11.9
Total	67	100

Karakteristik responden merupakan salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi pengalaman pasien, persepsi terhadap pelayanan kesehatan, dan tingkat kepuasan pascaoperasi (Notoatmodjo, 2018). Berdasarkan data demografi pasien post-operasi di Rumah Sakit Umum Sakinah Lhokseumawe, distribusi responden dapat dianalisis dari empat aspek utama: umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.

Sebagian besar responden berada pada kelompok usia 26–35 tahun (56,7%), diikuti oleh kelompok 36–45 tahun (17,9%) dan 10–25 tahun (16,4%). Kelompok usia produktif ini umumnya memiliki tingkat aktivitas tinggi, sehingga kebutuhan pemulihan pascaoperasi menjadi penting untuk memastikan mereka dapat kembali beraktivitas dengan optimal. Pasien usia muda cenderung memiliki daya tahan tubuh dan proses penyembuhan lebih cepat dibandingkan usia lanjut (Hidayat, 2020).

Kelompok usia di atas 65 tahun hanya berjumlah 2 orang (3%), yang mengindikasikan rendahnya proporsi pasien lansia pada periode pengumpulan data. Hal ini dapat terkait dengan risiko operasi yang lebih tinggi pada usia lanjut atau kebijakan medis yang lebih selektif untuk tindakan bedah pada lansia (WHO, 2022).

Distribusi jenis kelamin menunjukkan dominasi perempuan (83,6%) dibandingkan laki-laki (16,4%). Tingginya jumlah pasien perempuan pascaoperasi dapat disebabkan oleh

jenis operasi tertentu yang lebih banyak dialami perempuan, seperti operasi kebidanan dan ginekologi. Selain itu, faktor budaya dan kesadaran kesehatan juga dapat memengaruhi, di mana perempuan umumnya lebih proaktif dalam mencari layanan medis (Kemenkes RI, 2021).

Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA (77,6%), diikuti oleh perguruan tinggi (DIII/S1/S2/S3) sebanyak 16,4%. Tingkat pendidikan yang relatif tinggi pada sebagian besar responden dapat memengaruhi pemahaman mereka terhadap prosedur medis dan instruksi perawatan pascaoperasi (Notoatmodjo, 2018).

Sementara itu, responden dengan pendidikan dasar (SD dan SMP) berjumlah sedikit (6%), yang berpotensi memerlukan pendampingan dan penjelasan lebih detail dari tenaga kesehatan untuk memastikan kepatuhan terhadap perawatan.

Mayoritas responden bekerja di sektor swasta (82,1%), diikuti PNS (11,9%) dan wiraswasta (6%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien berada dalam kategori pekerja aktif yang kemungkinan memiliki jaminan kesehatan dari perusahaan atau BPJS. Jenis pekerjaan dapat memengaruhi kemampuan pasien untuk mengakses pelayanan kesehatan, waktu pemulihan, dan dukungan sosial-ekonomi pascaoperasi (Susilowati et al., 2020).

Tabel 3. Frekuensi Sikap Perawat Dalam Komunikasi Terapeutik Pada Pasien Post Operasi Di Rumah Sakit Umum Sakinah Lhokseumawe

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	%
Baik	51	76.0
Cukup	16	24.0
Kurang	0	0
Total	67	100

Komunikasi terapeutik merupakan salah satu keterampilan penting yang harus dimiliki perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, terutama pada pasien

pascaoperasi. Berdasarkan data pada Tabel 3, mayoritas perawat di RSU Sakinah Lhokseumawe memiliki sikap komunikasi terapeutik yang baik (76%), diikuti dengan kategori cukup (24%), dan tidak ada perawat yang berada pada kategori kurang.

Persentase tinggi pada kategori "baik" menunjukkan bahwa sebagian besar perawat telah menerapkan prinsip komunikasi terapeutik secara optimal. Hal ini meliputi kemampuan mendengarkan aktif, memberikan empati, menggunakan bahasa yang mudah dipahami pasien, dan menunjukkan sikap menghargai. Menurut Potter & Perry (2020), komunikasi terapeutik yang baik berkontribusi besar terhadap pemulihan pasien karena dapat menurunkan tingkat kecemasan, meningkatkan rasa percaya, serta memotivasi pasien untuk mengikuti prosedur perawatan.

Pada konteks pasien post operasi, komunikasi yang efektif membantu mengurangi rasa takut dan nyeri, serta memfasilitasi adaptasi terhadap kondisi pascaoperasi. Hal ini sejalan dengan penelitian Wulandari & Rahayu (2021) yang menunjukkan bahwa sikap positif perawat dalam komunikasi dapat mempercepat proses penyembuhan dan meningkatkan kepuasan pasien.

Kelompok perawat dengan sikap "cukup" menunjukkan bahwa meskipun sudah menerapkan komunikasi terapeutik, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan. Kekurangan ini dapat mencakup penggunaan bahasa yang kurang sederhana, kurangnya sentuhan empati, atau keterbatasan waktu interaksi dengan pasien. Menurut Notoatmodjo (2018), faktor beban kerja, kelelahan, dan keterampilan interpersonal yang belum optimal dapat memengaruhi kualitas komunikasi terapeutik.

Ketiadaan kategori "kurang" menunjukkan standar pelayanan komunikasi terapeutik di rumah sakit ini sudah cukup baik secara umum. Hal ini

merupakan indikator positif bagi mutu layanan keperawatan. Namun demikian, mempertahankan kualitas ini membutuhkan strategi berkelanjutan seperti pelatihan rutin, supervisi, dan evaluasi kinerja perawat.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien *Post Operasi* Di Rumah Sakit Umum Sakinah Lhokseumawe

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	%
Puas	57	85.0
Cukup Puas	10	15.0
Kurang Puas	0	0
Total	67	100

Hasil penelitian ini menggambarkan kondisi sumber daya manusia, karakteristik responden, sikap perawat dalam komunikasi terapeutik, dan tingkat kepuasan pasien pascaoperasi di Rumah Sakit Umum Sakinah Lhokseumawe.

Berdasarkan Tabel 1, RSU Sakinah Lhokseumawe memiliki komposisi tenaga medis yang cukup beragam, meliputi dokter umum, dokter spesialis, tenaga keperawatan, kefarmasian, kesehatan masyarakat, gizi, keteknisian medis, serta tenaga non-medis. Tenaga keperawatan menjadi kelompok terbesar, didominasi oleh lulusan D4 Keperawatan (44 orang) dan D3 Kebidanan (34 orang) yang seluruhnya perempuan. Tenaga medis spesialis seperti bedah, penyakit dalam, dan paru umumnya didominasi laki-laki, sementara bidang kebidanan, gizi, dan analisis kesehatan didominasi perempuan. Keberadaan tenaga medis dan non-medis yang beragam ini mendukung terselenggaranya pelayanan komprehensif, meskipun beberapa bidang seperti anestesi dan sanitarian memiliki jumlah tenaga yang terbatas.

Karakteristik pasien pascaoperasi (Tabel 2) menunjukkan mayoritas responden berada pada kelompok usia produktif 26–35 tahun (56,7%), diikuti 36–45 tahun (17,9%).

Pasien perempuan mendominasi (83,6%), yang dapat dikaitkan dengan jenis tindakan operasi yang lebih banyak dilakukan pada perempuan, seperti operasi kebidanan dan ginekologi. Sebagian besar responden memiliki pendidikan SMA (77,6%) dan bekerja di sektor swasta (82,1%). Hal ini mengindikasikan bahwa pasien memiliki tingkat literasi kesehatan yang relatif baik, tetapi tetap membutuhkan penjelasan medis yang jelas dan mudah dipahami, khususnya bagi mereka yang berpendidikan dasar.

Pada Tabel 3, hasil menunjukkan bahwa 76% perawat memiliki sikap komunikasi terapeutik yang baik, sedangkan 24% berada pada kategori cukup, dan tidak ada perawat yang berada pada kategori kurang. Temuan ini mengindikasikan bahwa perawat telah menjalankan perannya dengan efektif dalam memberikan dukungan emosional, informasi, dan rasa aman kepada pasien. Komunikasi terapeutik yang baik sangat penting bagi pasien pascaoperasi karena membantu mengurangi kecemasan, meningkatkan rasa percaya, dan mendorong keterlibatan aktif pasien dalam proses pemulihan.

Tingkat kepuasan pasien (Tabel 4) menunjukkan mayoritas responden merasa puas (85%), sedangkan 15% menyatakan cukup puas, dan tidak ada yang kurang puas. Tingginya tingkat kepuasan ini sejalan dengan kualitas komunikasi terapeutik yang baik dan dukungan tenaga medis yang memadai. Faktor yang mungkin memengaruhi kepuasan mencakup kecepatan pelayanan, keramahan tenaga kesehatan, dan keterampilan perawat dalam memberikan informasi. Meskipun demikian, persentase pasien yang hanya cukup puas menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan, terutama pada aspek kenyamanan fasilitas, kejelasan informasi, dan waktu tunggu pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang positif antara ketersediaan tenaga medis dan non-medis, sikap perawat dalam komunikasi terapeutik, dan tingkat kepuasan pasien. Tenaga kesehatan yang memadai dan kompeten memungkinkan pelayanan berjalan efektif. Sikap komunikasi yang baik dari perawat memberikan pengalaman positif bagi pasien, yang pada akhirnya tercermin dalam tingginya tingkat kepuasan. Namun, upaya perbaikan tetap diperlukan pada bidang-bidang yang dinilai cukup oleh sebagian pasien, agar standar pelayanan dapat terus ditingkatkan dan kepuasan pasien terjaga.

Tabel 5. Hubungan Sikap Perawat Dalam Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Post Operasi Di Rumah Sakit Umum Sakinah Lhokseumawe

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien								P Value (0,05)
	Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		total		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Kurang Baik	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
Cukup Baik	0	0,0	8	12,0	8	12,0	16	24,0	
Baik	0	0,0	2	3,0	49	73,0	51	76,0	
Total	0	0,0	10	15,0	57	85,0	67	100	

Berdasarkan Tabel 5, dapat dilihat bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sikap perawat dalam komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien post operasi di Rumah Sakit Umum Sakinah Lhokseumawe. Hasil analisis menunjukkan bahwa dari 16 responden yang menilai komunikasi terapeutik perawat dalam kategori “cukup baik”, sebanyak 8 orang (12,0%) menyatakan “cukup puas” dan 8 orang (12,0%) menyatakan “puas” terhadap pelayanan yang diberikan. Sementara itu, dari 51 responden yang menilai komunikasi terapeutik perawat dalam kategori “baik”, sebanyak 2 orang (3,0%) menyatakan “cukup puas” dan 49 orang (73,0%) menyatakan “puas”. Tidak ada responden yang menilai komunikasi terapeutik perawat dalam kategori “kurang baik”, maupun yang

menyatakan “kurang puas” terhadap pelayanan.

Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p\text{-value} < 0,05$, yang mengindikasikan adanya hubungan yang bermakna antara sikap perawat dalam komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini berarti semakin baik sikap perawat dalam berkomunikasi terapeutik, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien post operasi. Temuan ini memperkuat pentingnya penerapan komunikasi terapeutik yang efektif sebagai bagian dari pelayanan keperawatan, khususnya dalam membangun hubungan saling percaya, memberikan rasa nyaman, serta mendukung pemulihan pasien setelah operasi.

PEMBAHASAN

Sikap Perawat Dalam Komunikasi Terapeutik Terhadap Pasien Post Operasi Di Rumah Sakit Umum Sakinah Lhokseumawe

Berdasarkan hasil penelitian survei jawaban pernyataan responden kuesioner perawat, menunjukkan bahwa perawat di Rumah Sakit Umum Sakinah Lhokseumawe Tahun 2024 sudah melakukan setiap fase komunikasi terapeutik dengan optimal. Dari sampel yang berjumlah 67 orang menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendapat komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat cukup baik sebanyak 16 orang (24,0%). Sebanyak 51 orang (76,0%) berpendapat komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat baik. Komunikasi terapeutik sendiri adalah suatu interaksi empati antara penyedia layanan kesehatan yaitu perawat dengan pasien untuk meningkatkan penanganan pasien terhadap komplikasi penyakit serta mengarah pada hasil yang diinginkan oleh pasien, seperti mengurangi rasa sakit dan meningkatkan kesehatan (Ghiyasvandian et al, 2018).

Jika komunikasi terapeutik diterapkan dengan efektif dengan memperhatikan pengetahuan, sikap

dan cara yang digunakan, sangat berpengaruh pada masalah psikologis pasien, pasien akan mengetahui tindakan apa yang sedang dilakukan dan rencana apa yang akan dilakukan selama dalam masa perawatan sehingga akan mengatasi masalah kecemasan dan ketakutan pasien terhadap penyakitnya (Harleen et al., 2017). Dalam sebuah komunikasi keperawatan terdapat beberapa tahapan yaitu pada tahapan prainteraksi, seorang perawat diharapkan agar mempunyai kemampuan mengenali sebelum kontak dengan pasien, selanjutnya tahap orientasi yaitu tahap dimana perawat akan mengenali yang dirasakan oleh pasien, pada tahap kerja yang merupakan hal yang paling utama dalam suatu tujuan, dan yang terakhir adalah tahap terminasi dimana tahap akhir perawat menciptakan realita perpisahan, mengevaluasi hasil tindakan yang dilakukan dan perencanaan kontak tindak lanjut (Prasetyo Kusumo, 2017).

Disetiap tahapan komunikasi mempunyai fungsi dan tujuan masing-masing, hal tersebut tidak dapat dipisahkan dari sebuah komunikasi karna saling berkaitan, dengan hal tersebut dapat diketahui bahwa komunikasi terapeutik dibutuhkan dalam segala situasi yang menyertai pasien sejak datang hingga pasien melakukan perawatan mandiri di rumah. (Mohiuddin, 2020). Berdasarkan hasil penelitian dari jenis kelamin responden pada tabel 5.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 56 orang (83,6%), jenis kelamin sangat berpengaruh pada cara komunikasi antara pasien dan perawat karena dengan adanya kesamaan jenis kelamin pasien akan lebih nyaman untuk berkomunikasi dan lebih mudah menerima informasi yang diberikan oleh perawat. Dan juga berdasarkan hasil penelitian tingkat pendidikan pada tabel 5.2 menunjukkan bahwa

sebagian besar responden berpendidikan SMA sebanyak 52 orang (77,6%), suatu jenjang pendidikan pasien juga sangat berpengaruh terhadap cara komunikasi dan pengetahuan pasien tersebut, dengan adanya pengetahuan yang baik pasien akan lebih mudah menangkap informasi serta kalimat-kalimat yang diutarakan perawat.

Dari hasil penelitian komunikasi terapeutik secara keseluruhan didapatkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh perawat terhadap pasien di Rumah sakit umum Sakinah lhokseumawe yaitu baik, hal ini dapat dilihat dari cara komunikasi yang dilakukan perawat saat mengunjungi pasien dalam melakukan tindakan keperawatan dari fase prainteraksi hingga fase terminasi.

Kepuasan Pasien Post Operasi di Rumah Sakit Umum Sakinah Lhokseumawe Tahun 2024

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan puas sebanyak 57 orang (85,0%), cukup puas 10 orang (15,0%), dan penilaian kurang puas tidak ada. Menurut (Kotler, 2016) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan suatu produk atau layanan dengan harapan. Tujuan kepuasan keperawatan pada dasarnya adalah memuaskan pasien dengan harapan dan memahami kebutuhan pasien baik dalam sarana dan prasarana seperti ketersediaan obat, fasilitas, biaya dan pelayanan keperawatan yang diberikan seperti komunikasi terapeutik. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Indikator kepuasan yang dapat digunakan untuk mengetahui

upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan.

Oleh sebab itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan diberikan sesuai dengan standard operating procedure atau prosedur tetap medis (Cahyani, Nurudin, & Fauziah, 2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, image, komunikasi, desain visual, suasana.

Pada hasil penelitian hasil penelitian umur, pendidikan, dan pekerjaan pasien dapat memengaruhi tingkat tingkat kepuasan dari pasien, umur, pendidikan dan pekerjaan dapat menentukan keputusan pasien dimana harus mencari pengobatan. Pasien tidak mementingkan nama rumah sakit (label), namun pasien lebih menekankan yang utama dia harus mendapat pengobatan, apapun nama rumah sakitnya tidak menjadi masalah. Kebanyakan pada pasien menunjukkan kepuasan mereka dengan pelayanan perawat karena pasien memiliki waktu untuk bicara dengan para perawat. Perawat sering memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan pasien, perawat saat berkomunikasi dengan cara yang baik dan benar, perawat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti saat berkomunikasi. (Darsini, 2016).

Dari hasil penelitian menyatakan bahwa perawat di Rumah Sakit Sakinah Lhokseumawe sudah memberikan pelayanan keperawatan yang terbaik kepada pasien sehingga menimbulkan kepuasan pada pasien tersebut. Hal tersebut dapat di lihat pada tabel 5.3 yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan Puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan sebanyak 57 orang (85,0%), Cukup Puas 10 orang (15,0%), Kurang Puas tidak ada. Dengan demikian dapat dilihat bahwa nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang ada di Rumah Sakit Umum Sakinah

Lhokseumawe lebih besar daripada pasien yang kurang puas.

Hubungan Sikap Perawat Dalam Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Post Operasi Di Rumah Sakit Umum Sakinah Lhokseumawe.

Berdasarkan hasil tabulasi silang pada hasil penelitian dapat diketahui bahwa 16 responden sebesar (24,0 %) berpendapat bahwa komunikasi yang dilakukan perawat cukup baik dan 8 responden sebesar (24,0 %) responden merasa puas dan 8 responden sebesar (24,0 %) responden merasa cukup puas dengan pelayanan keperawatan yang di berikan perawat. 51 responden sebesar (76,0 %) berpendapat bahwa komunikasi yang dilakukan perawat baik dan 16 responden sebesar (24,0 %) merasa cukup baik dan tidak ada responden yang kurang puas dengan pelayanan keperawatan yang di berikan perawat. Responden merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang di berikan perawat.

Berdasarkan hasil uji statistik korelasi Uji *Chi-Square* diperoleh hasil $p = 0,000$ dengan $\alpha = < 0,05$ dengan tingkat keeratan hubungan yaitu sangat kuat. Hal ini menunjukan bahwa $p < \alpha$ maka hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti “ada Hubungan Sikap Perawat Dalam Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Post Operasi Di Rumah Sakit Umum Sakinah Lhokseumawe”. Artinya semakin baik komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat terhadap pasien maka semakin tinggi nilai kepuasan yang di berikan oleh pasien.

KESIMPULAN

1. Mengidentifikasi Sikap Perawat Dalam Komunikasi Terapeutik Terhadap Pasien Post Operasi Di Rumah Sakit Umum Sakinah

- Lhokseumawe mayoritas baik Sebanyak 51 orang (76,0%).
2. Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Post Operasi Di Rumah Sakit Umum Sakinah Lhokseumawe Mayoritas Puas puas sebanyak 57 orang (85,0%).
 3. Menganalisis Hubungan Sikap Perawat Dalam Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Post Operasi Di Rumah Sakit Umum Sakinah Lhokseumawe $p=0,000$ ($p<0,05$) menunjukkan adanya hubungan sikap perawat dalam Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Post Operasi Di Rumah Sakit Umum Sakinah Lhokseumawe.

DAFTAR PUSTAKA

- Aripuddin. (2014). *Keperawatan: Konsep Dasar dan Praktik*. Jakarta: Salemba Medika.
- Awwaliyah. (2019). *Perawatan Pasien Post Operasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- BPOM RI. (2023). *Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia.
- Cahyani, S., Nurudin, A., & Fauziah, R. (2018). Pengukuran Kepuasan Pasien terhadap Mutu Layanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(2), 123–131
- Chichi. (2017). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUD dr. Rasidin Padang. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 20(3), 45–52.
- Darsini. (2016). *Komunikasi dalam Pelayanan Keperawatan*. Jakarta: EGC
- Dian. (2014). Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 15–25.
- Ghiyasvandian, S., et al. (2018). Therapeutic Communication Skills in Nursing: A Review. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 23(1), 1–5.
- Grove, S. K. (2014). *The Practice of Nursing Research: Appraisal, Synthesis, and Generation of Evidence*. Elsevier.
- Harleen, S., et al. (2017). Impact of Therapeutic Communication on Patient Outcomes. *International Journal of Nursing Studies*, 75, 10–15.
- Hidayat, A. A. (2020). *Pengantar Kebutuhan Dasar Manusia: Aplikasi Konsep dan Proses Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Iskandar, A., Purnamasari, W., & Suryani, E. (2022). Analisis Kebutuhan Tenaga Penunjang Medis di Rumah Sakit Umum. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 123–132.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia 2020*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kotler, P. (2016). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Pearson.
- Mar'at, S. (2006). *Sikap Manusia: Perubahan serta Pengukurannya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Maryunani, A. (2014). *Asuhan Keperawatan Post Operasi*. Jakarta: Trans Info Media.
- Mohiuddin, A. K. (2020). Patient Satisfaction and Health Care Services. *American Journal of Public Health Research*, 8(1), 15–20.
- Muhith, A., & Siyoto, S. (2018). *Komunikasi Keperawatan: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mundakir. (2013). *Komunikasi Keperawatan: Teori dan Praktik*. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Potter, P. A., & Perry, A. G. (2020). *Fundamentals of Nursing*. Elsevier Health Sciences.
- Prasetyo Kusumo, A. (2017). *Komunikasi Terapeutik dalam Keperawatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Priyoto. (2015). *Komunikasi Terapeutik dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Suhaila. (2017). Peran Komunikasi Terapeutik dalam Kepuasan Pasien Operasi. *Jurnal Keperawatan Medikal Bedah*, 5(1), 12–20.
- Supriyanto, S., & Wulandari, A. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Susilowati, D., Utami, R., & Handayani, S. (2020). Profil Tenaga Kesehatan di Indonesia: Distribusi dan Tantangan. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(4), 456–468.
- World Health Organization. (2022). *World Report on Ageing and Health*. WHO Press.
- Yuliani. (2016). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien di RS Panti Waluya Malang. *Jurnal Keperawatan*, 8(1), 15–22.