

**Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Kemoterapi One Day Care Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan**

**Yunida Turisna Simanjuntak  
Staf Pengajar Prodi D III Keperawatan USM-Indonesia**

**ABSTAK**

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja dari layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Salah satu cara untuk memeberikan kepuasan pada pasien adalah dengan berkomunikasi yang lebih dikenal dengan komunikasi terapeutik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan pelaksanaan komunikasi teraupetik perawat terhadap kepuasan pasien kemoterapi *one day care* di Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah pasien kemoterapi *one day care* dengan jumlah 64 orang. Sampel penelitian adalah seluruh populasi di jadikan sampel (*total sampling*). Penelitian ini mencakup pengumpulan data, aspek pengukuran, uji validitas dan reliabilitas, metode pengolahan data, analisa data. Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan uji *Chi-Square* diperoleh nilai  $p = 0,028 < \alpha = 0.05$  yang artinya ada hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien kemoterapi *one day care* di Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan. Kesimpulan penelitian untuk pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat kepada pasien kemoterapi *one day care* mayoritas baik, Kepuasan pasien kemoterapi *one day care* mayoritas puas, ada hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien kemoterapi *one day care* di Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan. Saran Bagi Rumah sakit mempertahankan komunikasi terapeutik perawat yang di lakukan kepada pasien sehingga pasien tetap merasa puas dan mempertahankan kualitas sumber daya manusia bidang keperawatan yang berpengalaman khususnya sikap dan keterampilan dalam berkomunikasi sehingga pasien tetap merasa puas. Diharapkan pada peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian lanjutan dengan melihat variabel-variabel lainnya seperti pelayanan, faslilitas, harga, karakteristik produk dan menggunakan jenis penelitian yang lain seperti jenis penelitian kualitatif.

**Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien Kemoterapi One Day**

**ABSTRACT**

*Patient satisfaction is a patient's level of feeling caused by nurses' performance according to patients' perception on what they have expected. One of the methods in satisfying patients is by conducting therapeutic communication. The objective of the research was to find out the correlation of the implementation of nurses' therapeutic communication with the satisfaction of 'one day care' chemotherapy patients at Murni Teguh Memorial Hospital, Medan. The research used quantitative method with cross sectional design. The population was 64 'one day care' chemotherapy patients, and all of them were used as the samples (total sampling). This research included gathering the data, aspect of measurement, validity and reliability tests, processing the data, and analyzing the data. The result of chi square test showed  $p\text{-value} = 0.028 < \alpha = 0.05$  which indicated that there was the correlation of nurses' therapeutic communication with the satisfaction of 'one day care' chemotherapy patients at Murni Teguh Memorial Hospital, Medan. The conclusion was that the implementation of nurses' therapeutic communication with 'one day care' chemotherapy patients was good and patients were satisfied. It is recommended that the hospital management maintain nurses' therapeutic communication with patients so that patients will be satisfied and provide experienced nurses, especially their attitude and skill, so that patients will be satisfied. The next researchers should do their researches by finding other variables such as services, facility, price, and product characteristics and using other types of research such as qualitative method.*

**Keywords: Therapeutic Communication, Satisfaction of One Day Care Chemotherapy Patients**

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja dari layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Menurut Depkes RI tahun 2005, masih ditemukan adanya keluhan tentang ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat. Rata-rata hasil data yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan (Indrayana, s, dkk, 2015).

Perawatan di rumah sakit, salah satu cara untuk memberikan kepuasan pada pasien adalah dengan berkomunikasi yang lebih dikenal dengan komunikasi terapeutik. Kemampuan dalam keterampilan tindakan medis tenaga kesehatan dituntut untuk bisa berkomunikasi secara baik dengan pasien (Mojokerto, H. D, 2017). Komunikasi terapeutik sangat penting dan berguna bagi pasien, karena komunikasi yang baik dapat

memberikan pengertian tingkah laku pasien dan membantu pasien dalam mengatasi persoalan yang dihadapinya (Prasanti, D, 2017).

Adanya ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa hal yaitu gagal berkomunikasi, krisis waktu, kualitas produk atau jasa, kualitas atau mutu pelayanan, harga, dan biaya. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik saat ini menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sehingga pelanggan yang puas akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain (Adriani, A, 2017).

Proses komunikasi dalam penyembuhan penyakit sangat diperlukan, terlebih penyakit tersebut dapat menimbulkan kecemasan besar terhadap pasien, baik penyakit ringan sampai dengan penyakit berat yang dapat disembuhkan dan tidak dapat

disembuhkan. Seperti penyakit kanker, diagnosis kanker cenderung menjadi peristiwa traumatik bagi individu yang bersangkutan selain bagi keluarga dan sahabat. Pasien kanker tidak hanya mengalami sakit fisik saja tetapi juga mengalami perubahan psikologis. Pemikiran pasien saat didiagnosis mengidap penyakit kanker adalah harapan hidup yang kecil atau tidak lama lagi, dan ini mengakibatkan rasa takut, sedih dan khawatir timbul, kondisi emosional tersebut akan memengaruhi tingkat kekebalan tubuh manusia, reaksi tersebut sangat manusiawi dan merupakan bagian-bagian dari kehidupan yang harus dihadapi setiap pasien (Sofianingtyas, L, dkk, 2015).

Klasifikasi suatu tindakan terapi medis yang dapat mendatangkan kecemasan karena terdapat ancaman pada integritas tubuh dan jiwa seseorang. Semakin mengetahui tentang tindakan kemoterapi, akan mempengaruhi tingkat kecemasan pasien kemoterapi. Komunikasi sangat dibutuhkan baik bagi perawat maupun pasien. Terlebih bagi pasien yang akan menjalani proses kemoterapi. Hampir

sebagian besar pasien yang menjalani kemoterapi mengalami kecemasan. Pasien sangat membutuhkan penjelasan yang baik dari perawat. Komunikasi yang baik diantara mereka akan menentukan tahap kemoterapi selanjutnya (Setiawan, D.S, 2015).

Berdasarkan penelitian Prasetyo M, 2017 mengenai komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Rawat jalan RSUD Jogja menunjukkan persentasi pengaruh pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat menunjukkan hasil sebesar 54,1 %, sedangkan analisis determinasi di poliklinik menunjukan hasil sebesar 42.1%, sehingga sisanya sebesar 45.9% dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti faktor biaya, faktor tenaga kerja (jumlah perawat), faktor fasilitas dan mutu informasi.

Data dari salah satu Rumah Sakit di Medan yaitu Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan menyebutkan bahwa penderita kanker yang menjalani kemoterapi dari tahun ke tahun meningkat, pada tahun 2016 terdapat 338 pasien, tahun 2017

sebanyak 371 dan tahun 2018 sebanyak 401. Pada saat melakukan pra survei di Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan dari beberapa perawat sudah melakukan komunikasi terapeutik kepada pasien kemoterapi *one day care* seperti memperkenalkan diri kepada pasien, menyampaikan informasi atau tindakan yang akan dilakukan kepada pasien kemoterapi *one day care* dan sebagian perawat ada yang tidak menerapkan komunikasi terapeutik dan ada pasien kemoterapi *one day care* yang saya wawancarai ada merasa tidak puas dikarenakan kurangnya komunikasi dan pelayanan dari perawat. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien kemoterapi *one day care* di Rumah Sakit Murni Teguh

## **METODE**

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Tempat penelitian adalah Rumah sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan. Variabel Dependent dalam

penelitian ini adalah pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat, sedangkan variabel independent adalah kepuasan pasien. Sampel penelitian adalah seluruh populasi dijadikan sampel (*total sampling*) dengan jumlah 64 orang. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi dan kuesioner yang telah disiapkan dimana kuesioner pelaksanaan komunikasi terapeutik terdiri dari 20 pernyataan jika di jawab Baik, jika skor = 31 – 40 dan jika dijawab Tidak baik, jika skor = 20 – 30 dan untuk kuesioner kepuasan pasien dengan 20 pernyataan jika di jawab Puas, skor = 11 – 20 dan Tidak puas, jika skor = 0 – 10. Analisa dilakukan dengan cara univariat dan bivariat uji statistik yang digunakan adalah uji *chi square*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan di ruangan kemoterapi One Day Care Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan didapatkan hasil :

**Table 1. Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Kemoterapi One Day Care Di Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan Tahun 2018 (n=64)**

Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik	n	(%)
Baik	59	92,2
Tidak Baik	5	7,8

Dari tabel dapat diketahui bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat mayoritas baik (92,2%).

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Kemoterapi One Day Care Di Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan 2018 (n=64)**

Kepuasan Pasien	n	Persentase (%)
Puas	60	93,8
Tidak Puas	4	6,2

Dari tabel dapat diketahui bahwa kepuasan pasien mayoritas puas (93,8%).

**Tabel 3. Tabulasi Silang Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Kemoterapi One Day Care Di Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan Tahun 2018**

Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien				Total	%	p
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%			
Baik	57	89,1	2	3,1	59	92,2	0,028
Tidak Baik	3	4,7	2	3,1	5	7,8	
Total	60	93,8	4	6,2	64	100	

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa dari 92,2% pelaksanaan komunikasi terapeutik yang baik 89,1% puas dan 3,1% tidak puas. Sedangkan, dari 7,8% pelaksanaan komunikasi terapeutik yang tidak baik 4,7% puas dan 3,1% tidak puas.

Hasil uji diperoleh nilai  $pvalue = 0,028$  ( $p < 0,05$ ) artinya ada hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien kemoterapi *one day care* Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan.

Pembahasan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

Hasil penelitian dilakukan di Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan untuk pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat mayoritas baik (92,2 %). Pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat yang dilakukan di Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan tahap komunikasi terapeutik yaitu mulai tahap pra interaksi, tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi karena pada masing-masing tahap komunikasi terapeutik perawat kemoterapi dalam melakukan komunikasi pada pasien kemoterapi *one day care* mulai dari pasien datang sampai pasien pulang, perawat sudah melakukan komunikasi seperti perawat memberi salam pada saat berinteraksi dengan pasien, meminta persetujuan pasien terhadap tindakan kemoterapi yang dilakukan, melayani pasien seperti sebelum melakukan pengobatan kemoterapi pasien lebih dulu di *vital sign*, menanyakan keluhan pasien secara mendalam, dan menanyakan keadaan pasien setelah pengobatan yang dilakukan, dan memberitahukan secara

jelas kepada pasien kemoterapi untuk pengobatan selanjutnya. Untuk kepuasan pasien kemoterapi *one day care* di Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan yang mayoritas puas (93,8%) disebabkan karena komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat kepada pasien kemoterapi baik di lihat dari kuesioner peneliti yang dibagikan kepada pasien kemoterapi *one day care* mayoritas menjawab puas.

Hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien kemoterapi *one day care* menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik yang baik mayoritas mengaku puas 89,1%, tidak puas 3,1% dan pelaksanaan komunikasi terapeutik yang tidak baik mengaku puas 4,7% dan tidak puas sebanyak 3,1%. Kepuasan yang dirasakan pasien ini menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik di Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan telah memenuhi harapan pasien dimana pelaksanaan komunikasi terapeutik yang baik 92,2%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat sudah melakukan pelaksanaan komunikasi terapeutik dan pasien merasa puas. Pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat yang baik disebabkan oleh karakteristik perawat yang sudah berpengalaman dibidangnya, lamanya bekerja artinya semakin lama bekerja maka semakin banyak pengalaman dalam berkomunikasi, perawat lebih banyak perempuan dibandingkan laki-laki dimana perempuan menggunakan teknik komunikasi terapeutik untuk menggali informasi dan meminimalkan perbedaan dan meningkatkan keintiman sedangkan laki-laki menunjukkan independensi dan status. Jumlah perawat di ruangan kemoterapi *one day care* sudah mencukupi sehingga meminimalkan ketidakefektifan perawat melakukan pekerjaannya, dari segi fasilitas yang disediakan memberikan faktor pendukung terhadap kepuasan pasien, seperti tersedianya bed tidur yang sudah canggih, obat-obatan yang sudah lengkap, ruangan yang nyaman dan bersih, dan diruangan kemoterapi tidak hanya perawat tetapi ada juga khusus

administrasi dengan adanya hal itu mempercepat pasien ditangani, asisten apoteker khusus untuk meracik obat kemoterapi yang sudah disediakan.

Pelaksanaan Komunikasi terapeutik yang baik di Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan masih ada pasien merasa tidak puas (3,1%) hal ini disebabkan belum lengkapnya penyampaian informasi mengenai penanganannya sehingga pertukaran informasi menjadi kurang efektif, dan juga dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti perbedaan tingkat pendidikan responden. Ada responden yang membandingkan kualitas pelayanan perawat dengan pelayanan kesehatan lainnya.

Pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat yang tidak baik dan pasien merasa puas dikarenakan pasien kemoterapi *one day care* lebih mayoritas pendidikan SMA (34%) dibandingkan yang pendidikan tinggi seperti Diploma/S1 (15%) dimana dengan pendidikan rendah atau sama dengan SMA tingkat pengetahuannya rendah sehingga komunikasi terapeutik

yang tidak maksimal dilakukan perawat pasien tetap merasa puas. selain itu, pasien kemoterapi *one day care* juga lebih mayoritas perempuan (73,4%) dibandingkan dengan laki-laki (26,6%) dimana perempuan lebih perperasaan dibandingkan dengan laki-laki yang berpikir dengan logika. Berdasarkan kelompok demografis pasien perempuan cenderung merasa lebih puas dibandingkan pasien laki-laki dan juga dipengaruhi oleh adanya beberapa pasien dengan pendidikan rendah cenderung memberikan respon yang positif. Selain itu, belum lengkapnya penyampaian informasi mengenai penanganannya sehingga pertukaran informasi menjadi kurang efektif, dan juga dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti perbedaan tingkat pendidikan responden. Ada responden yang membandingkan kualitas pelayanan perawat dengan pelayanan kesehatan lainnya.

Pelaksanaan komunikasi terapeutik yang tidak baik akan menyebabkan ketidakpuasan pasien. Hal ini disebabkan tidak terjalinnya

komunikasi yang baik sehingga tidak terjalin hubungan yang lebih intim antara perawat dan pasien contoh dimana perawat tidak menyampaikan informasi dan memberikan tanggapan atas keluhan-keluhan pasien dan cara mengatasinya. Selain itu, terdapat juga persepsi pasien yang merasa tidak perlu mengetahui rencana penanganan asalkan caranya dan hasilnya baik.

Menurut Fatmawati, S dan Musliha (2009) adapun faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan komunikasi terapeutik adalah jenis kelamin, latarbelakang social budaya, emosi, jenis kelamin, persepsi, pengetahuan, dan konsidi fisik. Komunikasi terapeutik ada 4 tahap yaitu tahap pra interaksi, tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi (Prabowo.T, 2016). Pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat yang baik dan pasien merasa tidak puas itu juga dikarenakan karena adanya *miss communication* antara perawat dan pasien. Selain itu pelaksanaan komunikasi terapeutik yang di lakukan di Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan



dilakukan pada setiap tahap komunikasi terapeutik akan tetapi dari masing-masing setiap tahap komunikasi terapeutik ada responden lebih banyak tidak puasnya pada tahap kerja dalam komunikasi terapeutik dimana perawat dituntut untuk cepat dan tanggap dalam melayani pasien berhubung pasien kemoterapi *one day care* perhari banyak sehingga untuk memenuhi kebutuhan pasien berkurang seperti contoh pada tahap kerja perawat terkadang tidak mempertahankan komunikasi dengan pasien selama tindakan/prosedur dalam pelayanan keperawatan itu semata-mata bukan keinginan atau ketidak mampuan perawat namun akibat waktu kerja perawat yang dituntut seefektif mungkin, mengingat banyak antrian pasien. Tahap kerja juga merupakan inti dari hubungan perawat dan pasien terkait erat dengan pelaksanaan rencana tindakan keperawatan yang akan dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang dicapai atau dengan menggunakan teknik komunikasi terapeutik sebagai cara pemecahan dan dalam mengembangkan hubungan kerja sama. Tahap kerja juga merupakan tahap yang

terpanjang dalam komunikasi terapeutik karena didalam perawat dituntut untuk membantu dan mendukung pasien untuk menyampaikan perasaan, pikirannya dan tahap kerja dalam komunikasi terapeutik merupakan tahap dimana perawat memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya, menanyakan keluhan pasien, memulai segala tindakan keperawatan yang diberikan kepada pasien.

Berdasarkan hasil penelitian Putra, A (2013) mengenai hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien diruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Zainoel Abibidin tahun 2013, hasil penelitiannya mengatakan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan memberikan hasil pelaksanaan komunikasi terapeutik yang baik dari 41 responden mengaku puas sebesar 56,1% dan tidak puas 43,9% dan pelaksanaan komunikasi terapeutik yang tidak baik dari 37 responden mengaku puas 13,5% dan tidak puas 86,5% dari hasil peneliti menyatakan bahwa komunikasi terapeutik perawat yang baik akan

diperoleh kepuasan pasien yang baik juga maka hasil penelitian yang dilakukan sipeneliti sesuai dengan hasil penelitian Putra, A (2013) dengan kuesioner sebagai alat instrumen pengukur dimana pasien merasa puas dengan diberikannya kuesioner kepuasan terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat yang dilakukan.

Menurut Dwidiyanti (2008) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah memberikan pelayanan dengan komunikasi terapeutik. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan menjalin hubungan rasa percaya pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit. Berdasarkan hal diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik memegang peranan penting dalam membantu pasien memecahkan masalah yang di hadapi. Komunikasi terapeutik di definisikan sebagai

komunikasi yang di rencanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatan di pusatkan untuk kesembuhan pasien. Sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien selama menjalani masa perawatan.

Menurut Husna, dkk (2008) kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kinerja dan kualitas rumah sakit tersebut. Hal ini akan mendorong penggunaan berulang fasilitas tersebut atau akan menjadi pilihan utama pasien untuk meminta bantuan medis. Sesuai dengan pendapat Junaedi (2002) yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen atas produk tergantung kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut. Jika kinerja produk lebih tinggi dari harapan konsumen, maka konsumen akan mengalami kepuasan.

Kepuasan pasien juga tidak hanya dipengaruhi oleh komunikasi terapeutik perawat yang baik ataupun tidak baik, akan tetapi juga dipengaruhi oleh beberapa faktor. Sebagaimana Yayuk (2008) berpendapat bahwa tingkat kepuasan antar individu satu

dengan individu lain berbeda dapat dikarenakan adanya pengaruh dari faktor jabatan, umur, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, pendidikan, jenis kelamin, sikap mental dan kepribadian.

Tingkat pendidikan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dimana tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SMA lebih mudah puas dibandingkan dengan tingkat pendidikan lebih dari SMA karena orang dengan tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SMA tingkat pengetahuannya lebih sedikit (kurang) dibandingkan dengan yang tingkat pendidikannya lebih dari SMA atau yang telah mengenyam pendidikan di perguruan tinggi sehingga mempengaruhi persepsi pasien dalam menilai pelayanan yang diberikan perawat khususnya dalam hal ini adalah komunikasi perawat. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dimana responden tingkat pendidikan terbanyak adalah tingkat pendidikan SMA (53,1%), tingkat pendidikan Diplomas/Sl (23,4%), tingkat SD (12,5%) dan tingkat pendidikan SMP (10,9%). Oleh karena

itu, perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan khususnya komunikasi dengan pasien hendaknya dapat menjalin kebersamaan dan lebih memperhatikan bagaimana karakteristik pasien yang dihadapinya karena karakteristik individu juga dapat mempengaruhi persepsinya apakah puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

Menurut peneliti bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat *one day care* di Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan sudah mayoritas baik hal ini didukung karena karakteristik perawat mempengaruhi cara berkomunikasi kepada pasien selain itu juga karena pasien kemoterapi *one day care* sudah menjalani pengobatan lebih dari satu siklus sehingga pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat lebih mudah di pahami oleh pasien. Pelaksanakan komunikasi terapeutik ada beberapa pasien yang tidak puas dan pelaksanaan komunikasi yang tidak baik dan pasien merasa puas sudah peneliti jelaskan pada kalimat sebelumnya. Komunikasi terapeutik

perawat sangatlah penting untuk penyembuhan pasien selain itu dengan adanya pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pasien juga merasa puas. Berdasarkan peneliti sebelumnya (Prasetyo.M,2017) mengatakan ada pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di rawat jalan RSUD Jogja dan sesuai juga dengan judul yang diteliti peneliti bahwa ada hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien *one day care* di Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan. Hal ini juga di dukung dari hasil uji peneliti berdasarkan uji *chi-square* diperoleh nilai  $p = 0,028 < \alpha = 0.05$  yang artinya ada hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hal diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik memegang peranan penting dalam membantu pasien memecahkan masalah yang dihadapi.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan kesimpulan bahwa Pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat kepada pasien kemoterapi *one day care* di Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan mayoritas baik. Kepuasan pasien kemoterapi *one day care* di Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan mayoritas puas.

Ada hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien kemoterapi *one day care* di Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adriani, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Journal Endurance* 2(1).
- Dwidiyanti, M. (2016). Keperawatan dasar: Konsep “caring”. Komunikasi, etik, dan spiritual dalam pelayanan kesehatan. Semarang: Hasani.

- Fatmawati, S dan Musliha. (2009). *Komunikasi Keperawatan Plus Materi Komunikasi Terapeutik*. Yogyakarta: Muha Medika.
- Indrayana,S,dkk. ( 2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien. *Journal Ners And Midwifery Indonesia vol.4, no.1*Hal.31.
- Junaedi. (2014). *Indikator Pemanfaatan Fasilitas*. Jakarta: Pt. index.
- Husna A, dkk, Skripsi (2016). Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang. Fakultas Kesehatan UM Surabaya.Jurnal Online Universitas Muhammadiyah Surabaya. Vol : 5. No. 1.
- Mojokerto,H.D ( 2017). Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Irna.*Journal Ners* hal.22.Mojokerto.
- Nasir, A, dkk. (2011). *Komunikasi Dalam Keperawatan Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam.2012. Manajemen Keperawatan : *Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* Edisi 3. Jakarta Salemba Medika.
- Pohan, I.S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Prabowo, T. (2016). *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Prasetyo, M. (2017 ). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*.
- Prasanti, D. (2017). Komunikasi Terapeutik Tenaga Medis tentang Obat Tradisional bagi Masyarakat.*MediaTor, Vol 10 (1)*.
- Priyanto, A. (2009). *Komunikasi Dan Konseling*. Jakarta: Salemba Medika.
- Putra, A. (2013). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin, 2013. *Jurnal Ilmu Keperawatan*.ISSN: 2338-6371.
- Setiawan, D.S. (2015 ). *The Effect Of Chemoterapy In Cancer Patient To Anxiety*.JMajORITY. Volume 4 Nomor. Hal.95.

Sofianingtyas, L , dkk. (2015).  
Komunikasi Terapeutik Perawat  
Pada Pasien Kanker Di RSUD  
Panembahan Senopati Bantul  
Yogyakarta.*Media Ilmu  
Kesehatan Vol. 4, No. 2.*

Siregar, S. (2013).*Metode Penelitian  
Kuantitatif.* Jakarta:  
Prenadamedia Group.

Surarso,B dan Shinta (2016). *Terapi  
Mual Muntah Pasca  
Kemoterapi.* Fakultas  
Kedokteran Universitas  
Airlangga – RSUD Dr. Soetomo  
Surabaya.

Sutanto. (2010). *Statistika Kesehatan.*  
Jakarta: Rajawali Pers.

Yayuk.(2014). *Etika Penelitian  
Kesehatan.* Riau:FKUR.