

**HUBUNGAN ANTARA SIKAP DAN TEKNIK KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANG EUNIKE
RSU GMIM KALOORAN AMURANG**

**Vanda Lucyana Walansendow
Odi R. Pinontoaan
Sefti S. Rompas**

Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran
Universitas Sam Ratulangi
Email : vlwalansendow@gmail.com

Abstract : *Patients will feel satisfied when obtaining health care performance equals or exceeds expectations. **Research purposes:** To determine the Relationship Between Attitudes and Techniques Therapeutic Communication Nurse Inpatient Satisfaction in in Space Eunike General Hospital GMIM Kalooran Amurang. **Research design:** Using Cross Sectional methods. **Samples:** The sampling technique used by researchers is accidental sampling is a way of sampling by taking respondents or cases of accidental and there or provided with a sample of 110 people. The instrument used in this study were questionnaires. **Research result:** The data obtained in the descriptive analysis and use statistical tests chi-square test with 95% confidence level ($\alpha = 0.05$) and obtained p -value $0.000 < 0.05$ and p -value $0.000 < 0.05$. **Conclusion:** There is a relationship of attitude and patient satisfaction in the room Eunike General Hospital GMIM Kalooran Amurang and there is a relationship of communication techniques therapeutic nurse with patient satisfaction at room Eunike General Hospital GMIM Kalooran Amurang. **Recommendations:** For public hospitals GMIM Kalooran Amurang to remain able to maintain and even improve the quality of the services, especially how the new communicates attitudes and techniques applied in the therapeutic nurse airport or deal with patients and their families well. As well as providing rewards for nurses who are considered to have good performance.*

Keywords : *Attitudes, Techniques of therapeutic communication nurse, patient satisfaction*

Abstrak : Pasien akan merasa puas ketika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya. **Tujuan Penelitian:** Untuk mengetahui Hubungan Antara Sikap dan Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Eunike RSUD GMIM Kalooran Amurang. **Desain Penelitian:** Menggunakan *Cross Sectional*. **Sampel:** Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah *accidental sampling* yang merupakan cara pengambilan sampel dengan mengambil responden atau kasus yang kebetulan dan ada atau tersedia dengan jumlah sampel 110 orang. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner. **Hasil Penelitian:** Data yang diperoleh di analisa secara deskriptif dan menggunakan uji statistic *chi-square test* dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$) dan diperoleh p -value $0,000 < 0,05$ dan p -value $0,000 < 0,05$. **Kesimpulan:** Yaitu terdapat hubungan sikap dan kepuasan pasien rawat inap di ruang Eunike RSUD GMIM Kalooran Amurang dan terdapat hubungan teknik komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang Eunike RSUD GMIM Kalooran Amurang. **Saran:** Bagi rumah sakit umum GMIM Kalooran Amurang untuk tetap bisa mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas dalam pelayanan khususnya bagaimana sikap dan teknik komunikasi terapeutik perawat yang diterapkan dalam melayani atau menangani pasien dan keluarga pasien dengan baik. Serta memberikan reward bagi perawat yang dinilai memiliki prestasi baik.

Kata Kunci : Sikap, Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat, Kepuasan Pasien

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). Komunikasi merupakan proses 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 (Mundakir, 2006). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007).

Manurung (2003), dalam penelitiannya di Rumah Sakit Persahabatan menemukan bahwa penerapan komunikasi terapeutik masih kurang yaitu (46,3 %). Hasil penelitian Ekasari (2007), terkait dengan (faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan) menunjukkan bahwa 70,0 % pasien menilai pelayanan keperawatan yang diberikan kurang baik di IRNA Bedah Umum RSUP Dr. M. Djamil Padang. Sejalan dengan itu, hasil penelitian Amelia (2010), terkait dengan (hubungan perilaku empati perawat dalam pemberian asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien) juga menunjukkan bahwa 92,5% pasien di

Instalasi Rawat Inap Non Bedah (penyakit dalam pria dan wanita), mengatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat. Menurut Afriani (2011) menemukan bahwa sebanyak 65 % responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan informasi di instalasi rawat inap bedah RSUP Dr. M. Djamil Padang.

Hasil penelitian yang dilakukan Ningsih (2014), terkait dengan (Hubungan sikap perawat dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta) menunjukkan distribusi frekuensi sikap disimpulkan bahwa mayoritas responden menilai sikap perawat di ruang rawat inap kelas III rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada kategori "baik" sebanyak 18 responden (52,9%), dan kepuasan pasien berada pada kategori "tinggi" yaitu sebanyak 19 responden (55,9%). Hasil Penelitian Ardia Putra (2013) di ruang rawat inap RSUD dr. Zainoel Abidin, secara presentase dari 41 orang (52,6%) yang menyatakan komunikasi terapeutik berada pada kategori baik, sebanyak 23 orang (56,1%) mengaku puas, sedangkan presentase dari 37 orang (86,5%) yang menyatakan tidak puas. Jadi kesimpulannya pasien lebih banyak merasa tidak puas, dengan kategori komunikasi terapeutik kurang. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Dhama Yanfi (2009) di RSUD Wonogiri terhadap 50 responden mengatakan 8 dari 13 perawat tidak melakukan komunikasi terapeutik dengan baik, mereka hanya sekedar merawat pasien, dan 8 dari 24 pasien mengatakan tidak puas, 5 dari 24 pasien mengatakan sangat puas dan 16 dari 24 pasien mengatakan puas dengan komunikasi terapeutik perawat.

Pengambilan data awal dilakukan di Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amurang pada tanggal 29 Oktober 2016, didapatkan jumlah pasien yang dirawat di ruang Eunike pada bulan September 152 pasien. Wawancara lebih lanjut dilakukan pada 7 orang pasien yang sudah 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 antara sikap dan teknik komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang Eunike Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amurang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian *Cross Sectional*. Penelitian ini telah dilakukan di ruang Eunike Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amurang. Waktu penelitian telah dilakukan pada bulan Februari 2017. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berada di rawat inap ruang Eunike Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang. Jumlah pasien pada bulan September 2016 adalah 152 pasien. Pada penelitian ini diambil dengan cara *Purposive sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah lembar kuesioner, dan pengolahan data melalui tahap editing, coding, tabulating, dan analisis univariat dan bivariate dengan menggunakan uji *Chi-Square* dengan tingkat kepercayaan (CI) 95% atau $\alpha \leq 0.05$.

HASIL dan PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Umur	n	%
< 30 Tahun	54	49,1
31 - 40 Tahun	24	21,8
41 - 50 Tahun	20	18,2
> 51 Tahun	12	10,9
Total	110	100,0

Sumber : Data Primer 2017

Berdasarkan data pada tabel 1 menjelaskan pengelompokkan responden berdasarkan jenis kelamin dan didapatkan Umur terbanyak adalah <30 tahun dengan presentase 49,1 %.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	n	%
PNS	14	12,7
Karyawan Swasta	26	23,6
Wiraswasta	51	46,4
Pelajar	19	17,3
Total	110	100,0

Sumber : Data Primer 2017

Tabel 2 di atas menjelaskan pengelompokkan responden berdasarkan Pekerjaan dan didapatkan pekerjaan terbanyak adalah Wiraswasta dengan presentase 46,4 %.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pendidikan

Pendidikan	n	%
SD	31	28,2
SMP	29	26,4
SMA	26	23,6
Sarjana	19	17,3
Lainnya	5	4,5
Total	110	100,0

Sumber : Data Primer 2017

Tabel 3 di atas menjelaskan pengelompokkan responden berdasarkan Pendidikan dan didapatkan pendidikan terbanyak adalah SD dengan presentase 28,2 %.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Sikap

Sikap	n	%
Sikap Baik > 18	91	82,7
Sikap Tidak Baik \leq 18	19	17,3
Total	110	100,0

Sumber : Data Primer 2017

Tabel 4 menjelaskan pengelompokkan responden berdasarkan Sikap dari perawat dan didapatkan Sikap terbanyak adalah Sikap Baik dengan presentase 82,7%.

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat

Komunikasi Terapeutik	n	%
Komunikasi Baik > 60	88	80,0
Komunikasi Kurang Baik ≤ 60	22	20,0
Total	110	100,0

Sumber : Data Primer 2017

Tabel 5 di atas menjelaskan pengelompokkan responden berdasarkan Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat dan didapatkan Komunikasi Terapeutik terbanyak adalah Komunikasi Baik dengan presentase 80,0 %.

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	n	%
Puas > 23	97	88,2
Kurang Puas ≤ 23	13	11,8
Total	110	100,0

Sumber : Data Primer 2017

Tabel 6 di atas menjelaskan pengelompokkan responden berdasarkan Kepuasan Pasien dan didapatkan yang terbanyak adalah Puas dengan presentase 88,2%.

Analisis Bivariat

Tabel 7 Hubungan Sikap dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Eunike RSU GMIM Kalooran Amurang

Sikap	Kepuasan Pasien				Total		Pv
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	89	80,9	2	1,8	91	82,7	0,000
Tidak Baik	8	7,3	11	10,0	19	17,3	
Total	97	88,2	13	11,8	110	100,0	

Sumber : Data Primer 2017

Berdasarkan data pada Tabel 7 menunjukkan bahwa hasil analisis terhadap sikap perawat yang baik dan pasien yang puas adalah sebesar 80,9% (89 pasien), sedangkan sikap perawat yang baik namun pasien yang kurang puas adalah 1,8% (2 pasien). Hasil terhadap sikap perawat yang tidak baik namun pasien mengatakan puas ada 7,3% (8

pasien), sedangkan sikap perawat yang tidak baik dan pasien yang mengatakan kurang puas adalah 10,0% (11 pasien). Variabel dari sikap menghasilkan nilai $p = 0,000 < 0,05$ nilai tersebut menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima atau terdapat hubungan antara sikap perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang Eunike RSU GMIM Kalooran Amurang.

Tabel 8 Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Eunike RSU GMIM Kalooran Amurang

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien				Total		Pv
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	86	78,2	2	1,8	88	80,0	0,000
Tidak Baik	11	10,0	11	10,0	22	20,0	
Total	97	88,2	13	11,8	110	100,0	

Sumber : Data Primer 2017

Berdasarkan data pada Tabel 8 di atas menunjukkan bahwa hasil analisis dari teknik komunikasi perawat yang baik dan pasien yang puas adalah sebesar 78,2% (86 pasien), sedangkan teknik komunikasi perawat yang baik namun pasien yang kurang puas adalah 1,8% (2 pasien). Hasil terhadap teknik komunikasi perawat yang tidak baik namun pasien mengatakan puas ada 10,0% (11 pasien), sedangkan sikap perawat yang tidak baik dan pasien yang mengatakan kurang puas adalah 10,0% (11 pasien). Variabel dari teknik komunikasi perawat menghasilkan nilai $p = 0,000 < 0,05$ nilai tersebut menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima atau terdapat hubungan antara teknik komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang Eunike RSU GMIM Kalooran Amurang.

Pembahasan Sikap

Gambaran dari sikap perawat terhadap pasien rawat inap di ruang Eunike RSU GMIM Kalooran Amurang didapati bahwa dari 110 responden (100%), sikap yang baik dari perawat 91 responden (82,7%), sedangkan sikap yang tidak baik dari perawat 19 responden (17,3%). Menurut Purwanto (2008), sikap merupakan suatu perbuatan atau

tingkah laku sebagai reaksi (*respons*) terhadap sesuatu rangsangan atau stimulus, yang disertai dengan pendirian dan perasaan orang itu.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2014) didapati hasil yang menunjukkan sikap perawat dalam kategori baik lebih banyak. Hasil penelitian ini juga didukung dengan hasil penelitian Nugrahaningsih (2016) dikatakan bahwa mayoritas responden menilai bahwa sikap perawat RSUD Salatiga termasuk dalam kategori cukup baik. Hasil penelitian Sukatmi (2008) di ruang Cendana RSUD Unit Swadana Pare Kediri, didapati hasil dari sikap perawat pada kategori cukup baik lebih banyak.

Menurut peneliti sesuai yang ada di lapangan sikap perawat yaitu dengan menghargai pasien dan menunjukkan sikap yang baik kepada siapa saja terlebih saat melayani kebutuhan pasien sehingga baik pasien maupun keluarga pasien merasa nyaman, namun ada juga terkadang kurang memperhatikan sikap saat melakukan tindakan keperawatan.

Teknik Komunikasi Terapeutik

Gambaran dari teknik komunikasi terapeutik perawat pada pasien rawat inap di ruang Eunike RSUD GMIM Kalooran Amurang didapati bahwa dari 110 responden (100%), komunikasi terapeutik perawat yang baik 88 responden (80,0%), sedangkan komunikasi terapeutik perawat yang tidak baik ada 22 responden (20,0%). Komunikasi terapeutik pada akhirnya menentukan perawat untuk menetapkan hubungan kerja dengan klien dan keluarganya (Potter dan Perry, 2005).

Penelitian yang sesuai yaitu penelitian Luvu (2013) di ruang rawat inap RSI NU Demak bahwa hasil yang didapatkan sebagian besar komunikasi terapeutik perawat paling tinggi. Hasil penelitian yang dilakukan Husna, dkk (2009) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di RS Siti Khodijah Sepajang bahwa perawat di RS Siti Khodijah Sepajang

telah menerapkan komunikasi terapeutik dan didapatkan hasil dalam kategori tinggi.

Menurut peneliti yang sesuai dengan kejadian di lapangan didapatkan komunikasi terapeutik perawat di Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amurang sering diterapkan kepada pasien maupun keluarga pasien, seperti menanyakan keluhan pasien, menjelaskan tujuannya datang, menggunakan komunikasi yang mudah dimengerti, sehingga perawat mampu membangun atau membina hubungan yang baik dengan pasien dalam memberikan pelayanan keperawatan untuk kesembuhan pasien. Namun masih adapula yang lupa untuk mengucapkan salam atau menyapa pasien saat akan melakukan tindakan keperawatan.

Kepuasan Pasien

Gambaran dari Kepuasan pada pasien rawat inap di ruang Eunike RSUD GMIM Kalooran Amurang didapati bahwa dari 110 responden (100%), kepuasan pasien yang puas 97 responden (88,2%), sedangkan kepuasan pasien yang kurang puas ada 213 responden (11,8%). Kepuasan pasien adalah perasaan puas yang dirasakan oleh pasien setelah mendapatkan pelayanan dari rumah sakit. Kepuasan akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap klien dan keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada atau memprioritaskan kebutuhan klien (Supranto, 2006).

Hasil penelitian Anis (2009) di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang sebagian besar menyatakan telah puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh perawat. Hasil penelitian dari Sitorus (2006) tentang kepuasan klien dan keluarga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dengan kategori baik adalah yang tertinggi.

Menurut peneliti yang sesuai dengan kejadian di lapangan didapatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amurang, perawat melakukan tindakan keperawatan yang sopan, serta kerapian dan kebersihan penampilan perawat dapat memberikan nilai yang baik atau memberikan kepuasan terhadap pasien.

Namun ada juga terkadang perawat yang tidak segera datang ketika pasien memerlukan pelayanan yang dinilai kurang dan menyebabkan pasien merasa kurang puas.

Hubungan Sikap dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Eunike RSU GMIM Kalooran Amurang

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji statistic *chi-square* menunjukkan bahwa hasil analisis terhadap sikap dengan kepuasan pasien rawat inap di RSU GMIM Kalooran Amurang, penelitian ini didapatkan sebagian besar sikap daripada perawat dibutuhkan agar mempengaruhi kepuasan pasien. Jadi dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien sangat di tentukan dari sikap seorang perawat. Dengan menggunakan uji *chi-square* menghasilkan nilai signifikan yaitu 0,000 atau lebih kecil dari nilai signifikannya 0,05.

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional yang mengarah pada tujuan penyembuhan pasien. Dengan demikian Kepuasan pasien terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pasien dapat dipenuhi, maka pasien akan puas.

Hasil penelitian dari Wahyu (2016) menunjukkan, bahwa sikap perawat di Bangsal Pavilliun RSUD Kota Salatiga termasuk dalam kategori cukup baik. Terdapat hubungan sikap perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Bangsal Pavilliun RSUD Salatiga. Semakin baik penilaian responden terhadap sikap perawat, semakin tinggi tingkat kepuasan responden, begitu pula sebaliknya. Hal tersebut didukung oleh Wiyana (2008) yang mengemukakan bahwa salah satu indikator mutu layanan keperawatan adalah kepuasan pasien dan sikap perawat menjadi jaminan apakah layanan perawatan tersebut bermutu atau tidak.

Hasil penelitian yang dikemukakan oleh Hayati (2010) dalam penelitiannya bahwa apabila perawat tidak bersikap *caring* dalam memberikan pelayanan keperawatan terhadap pasien maka akan memberikan dampak yang negatif pada pasien sehingga pasien akan

merasa takut, khawatir, hilang kontrol, dan putus asa. Selain itu juga pasien akan merasa tersaing, merasa tidak ada yang akan menolong, dan kemungkinan sakitnya akan bertambah, proses penyembuhan pasien akan semakin lama, serta hubungan interpersonal perawat dan pasien tidak terjalin dengan baik.

Menurut peneliti sikap merupakan aspek penting yang harus dilakukan oleh perawat dalam praktik keperawatan. Pelayanan keperawatan yang didasari oleh sikap yang diperlihatkan atau dilakukan dengan efektif dapat mendorong kesehatan serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Hubungan Teknik Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Eunike RSU GMIM Kalooran Amurang

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji statistic *chi-square* menunjukkan bahwa hasil analisis terhadap teknik komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap di RSU GMIM Kalooran Amurang. Dalam penelitian ini didapatkan sebagian besar komunikasi terapeutik perawat dibutuhkan agar mempengaruhi kepuasan pasien. Jadi dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien sangat di tentukan dari teknik komunikasi terapeutik perawat. Dengan menggunakan uji *chi-square* menghasilkan nilai signifikan yaitu 0,000 atau lebih kecil dari nilai signifikannya 0,05.

Hasil penelitian Siti (2015) menyatakan, penelitian deskriptif korelasi dengan rancangan cross sectional ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap pringgodani RSU Rajawali Citra Bantul Yogyakarta. Kesimpulan ada hubungan yang signifikan Antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian dari Priscylia (2014) menyatakan bahwa, dari 67 responden menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi terapeutik perawat baik dan pasien merasa puas. Hasilnya menunjukkan adanya hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Serta hasil penelitian Rahil (2015) yang menyatakan bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik

perawat dalam memberikan obat terhadap tingkat kepuasan pasien dalam pemberian obat di RSUD Sleman, Yogyakarta.

Menurut peneliti komunikasi merupakan sarana dalam membina hubungan antar perawat dan pasien, dan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : (1) Sikap perawat pada penelitian ini didapatkan hasil Sikap pada kategori Baik adalah yang terbanyak, (2) Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat pada penelitian ini didapatkan hasil Komunikasi Terapeutik pada kategori Komunikasi Baik adalah yang terbanyak, (3) Kepuasan Pasien pada penelitian ini didapatkan hasil Kepuasan Pasien pada kategori Puas adalah yang terbanyak, (4) Ada hubungan antara sikap dan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Eunike RSU GMIM Kalooran Amurang, (5) Ada hubungan antara teknik komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Eunike RSU GMIM Kalooran Amurang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardia, P. (2013). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Zainoel Abidin*. Jurnal Ilmu Keperawatan. Diakses tanggal 17 Januari 2017.
- Afriani. (2011). *Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUP Dr. M. Djamil Padang*. Skripsi.
- Amelia, GR. (2010). *Hubungan perilaku empati perawat dalam pemberian asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di Irna Non Bedah (penyakit dalam) RSUP Dr. M. Djamil Padang*. Skripsi. Program Studi Ilmu Keperawatan FK UNAND.
- Aripuddin I. (2014). *Ensiklopedia Mini: Asal Mula Profesi Perawat*. Jakarta : Angkasa.
- Dhama Yanfi, M. E. (2009). *Hubungan komunikasi verbal dan non verbal*

perawat dengan tingkat kepuasan pasien di bangsal penyakit dalam RSUD Kab. Wonogiri.

- Ekasari, D. (2007). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Irna Bedah umum RSUP Dr. M. Djamil Padang*. Skripsi. Program Studi Ilmu Keperawatan FK UNAND.
- Lusa. (2007). *Mengukur Kepuasan Pasien Rumah Sakit* dalam: <http://jsofian.wordpress.com>. Diakses tanggal 11 November 2016.
- Lutfiyati, M. (2013). *Hubungan Caring Perawat Pelaksan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. H. Soewondo Kendal* dalam: <http://pmb.stikestelogorejo.ac.id/e-journal/index.php/ilmukeperawatan/article/view/179>. Diakses tanggal 14 November 2016
- Mar'at, S. (2006). *Psikologi Perkembangan*. Bandung : Rosda
- Mundakir. (2006). *Komunikasi Terapeutik Perawat. Komunikasi Keperawatan-aplikasi dalam pelayanan*. Edisi Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta. Hal 109-31
- Mundakir. (2013). *Komunikasi Keperawatan Aplikasi dalam Pelayanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Diakses tanggal 14 November 2016.
- Notoatmodjo S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Pohan. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan; Dasar-dasar, Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC.
- Setiadi. (2013). *Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Suryani. (2005). *Komunikasi Terapeutik : teori dan praktik*. Jakarta : EGC.
- Suryawati, dkk. (2006). *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap RS di Propinsi Jawa Tengah*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, (Vol 9 No 4: 177-84)