



## **HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN YANG MENJALANI KEMOTERAPI**

**Kris Novela Waruwu\*, Harsudianto Silaen**

Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKes Murni Teguh Medan, Jl. Jawa No.2, Gg. Buntu, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara 20236, Indonesia

\*[novelawaruwu.ners21@gmail.com](mailto:novelawaruwu.ners21@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Komunikasi terapeutik adalah praktik perawat profesional dalam berkomunikasi dengan tujuan, rencana, dan elemen teknis tertentu. Strategi terencana digunakan dalam komunikasi terapeutik oleh perawat untuk memahami klien mereka. Penelitian ini penting untuk dilakukan untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor penghambat komunikasi antara pasien dan tenaga medis, sehingga menjadi tolak ukur perbaikan kepada tenaga medis dalam pelayanannya. Tujuan Penelitian untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien yang menjalani kemoterapi. Desain penelitian adalah korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli 2022 di Murni Teguh Memorial Hospital. Populasi adalah pasien kemoterapi yang sedang melakukan perawatan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 46 responden dengan pengambilan sampel yang digunakan adalah *Total sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan data sekunder, data primer, dan data tersier dengan menggunakan alat ukur kuesioner dengan nilai korelasi 0,291 dengan probabilitas korelasi sig. (2-tailed) sebesar 0,005 dan nilai *Cronbach* 0,798, kemudian data akan dianalisis menggunakan analisis uivariat dan bivariate dengan uji *rank spearman*. Hasil penelitian menunjukkan jumlah observasi/sampel sebanyak 46, sedangkan tingginya korelasi ditunjukkan oleh angka 0,500. Besar korelasi yang terjadi antara kedua variabel adalah 0,500. Sedangkan angka sig. (2-tailed) adalah 0,004 masih lebih kecil dari pada batas kritis  $\alpha = 0,05$ , berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel ( $0,004 < 0,05$ ). Ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien yang menjalani kemoterapi di Murni Teguh Memorial Hospital Tahun 2021.

Kata kunci: kemoterapi; kepuasan; komunikasi

## **THE RELATIONSHIP OF THERAPEUTIC COMMUNICATION WITH PATIENT SATISFACTION UNDERGOING CHEMOTHERAPY**

### **ABSTRACT**

*The practice of therapeutic communication by a professional nurse is to communicate specific plans, goals, and technical details. In therapeutic communication, nurses use planned strategies to understand their clients. It is essential to conduct this research in order to identify the barriers to patient-medical staff communication so that it can serve as a benchmark for service enhancement. The study's objective was to ascertain whether chemotherapy patients were satisfied with therapeutic communication. A quantitative approach is combined with a correlational research design. The study was conducted at Murni Teguh Memorial Hospital in July 2022. The population consists of chemotherapy patients in treatment. The total number of respondents included in this study's sample was 46. Using a questionnaire with a correlation value of 0.291 and a sig correlation probability, secondary, primary, and tertiary data are used in the data collection method. 2-tailed) and a Cronbach's 0.798, the data will be analyzed with the Spearman rank test and uivariate and bivariate analysis. The number of observations and samples was 46, indicating a high correlation, and the coefficient was 0.500. The two variables have a significant correlation of 0.500. During the sig. 2-tailed) is 0.004, which is still less than the critical limit of  $= 0.05$ , indicating that the two variables have a significant relationship ( $0.004 < 0.05$ ). In 2021, there is a correlation between therapeutic communication and patient satisfaction while receiving chemotherapy at Murni Teguh Memorial Hospital.*

*Keywords: chemotherapy; communication; satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Perawat profesional melakukan komunikasi yang mengandung unsur teknik, berencana dan memiliki tujuan yang khusus, maka dapat dikatakan sebagai komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat dalam memahami kliennya menggunakan strategi yang terencana. Klien sasaran utama dari komunikasi, perawat yang profesional memimpin setiap tahap komunikasi. Komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat terhadap pasien berfokus dalam memenuhi kebutuhan dan saling memberikan informasi yang efektif. Di dalam menjalankan tugas seorang perawat mampu memiliki keterampilan khusus, supaya dalam melakukan tujuan komunikasi terapeutik diharapkan dapat dicapai dengan optimal (Balik 2018). Sebagai perawat yang profesional harus jujur, tulus, dan ikhlas. Jika asuhan keperawatan disesuaikan dengan kebutuhan mereka maka pasien akan mengalami lebih sedikit kecemasan (Sitorus et al. 2020)

Komunikasi terapeutik difokuskan pada kesembuhan pasien yang direncanakan secara sadar, dan memiliki tujuan. Bukan hal yang mudah seorang perawat mempunyai keahlian dalam berkomunikasi, membangun hubungan rasa percaya, menghindari terjadinya berbagai masalah illegal, memberikan kesenangan sesuai dengan ahli dalam asuhan keperawatan dan mengembangkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Suhaila, 2017). Sebagai penyedia layanan kesehatan, perawat harus dapat berkomunikasi secara efektif dengan pasien untuk mencegah perilaku agresif atau kekerasan, menunda perawatan, menahan pasien, dan mengisolasi mereka. Keterampilan penting yang harus dimiliki petugas kesehatan adalah kemampuan berkomunikasi secara efektif dengan pasien (Jatmika, 2020).

Komunikasi terapeutik perawat dapat mengubah perilaku klien untuk mencapai tingkat kesehatan secara optimal yang dilakukan dalam implementasi keperawatan. Ada tiga fase dalam komunikasi terapeutik: fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi. Pelaksanaan komunikasi terapeutik melalui komunikasi verbal atau nonverbal dengan menggunakan metode terapeutik dan sikap terapeutik (Kusumo, 2017).

Dengan menggunakan komunikasi terapeutik, perawat dapat memberikan pasien salah satu bentuk kinerja yang nyata. Agar pengembangan kinerja perawat membedakan mereka dari orang lain, mereka perlu melakukan banyak upaya dan memiliki niat untuk meningkat. Dengan mendorong perawat untuk menggunakan komunikasi terapeutik, kepuasan kerja dapat ditingkatkan. Motivasi, baik intrinsik maupun ekstrinsik, berdampak pada penerapan komunikasi; perawat dengan motivasi tinggi lebih mampu menerapkan komunikasi terapeutik. Pasien dan keluarganya akan merasa puas ketika komunikasi terapeutik yang ditingkatkan dilaksanakan (Sasmito 2018).

Klien diharapkan puas dengan asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat berlisensi. Kebutuhan klien akan asuhan keperawatan dapat terpenuhi tepat waktu, maka akan muncul perbandingan kepuasan perasaan atau harapan pada klien. Kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan tentang praktik profesi perawat di rumah sakit dapat menjadi promosi secara tidak langsung (Walansendow, 2017).

Kepuasan pelayanan perawat dapat memiliki efek positif dan negatif pada pasien. Dampak positif yang diperoleh rumah sakit dilakukan pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang menjadi pilihan utama dan promosi secara tidak langsung. Dampak negative terjadi khususnya pada dana operasional yang akan berkurang, organisasi dan manajemen rumah sakit. Disetiap

rumah sakit tingkat kepuasan klien bervariasi. Kepuasan klien terhadap komunikasi terapeutik perawat berkisar antara 37% sampai 78,1%. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan klien, termasuk penggunaan komunikasi terapeutik oleh perawat (Kusumawardhani, 2019).

Kepuasan pasien dapat dinilai dari tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan pasien, abstrak dan hasilnya sangat berbeda-beda, karena dipengaruhi pada persepsi masing-masing individu. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien maka kepuasan pasien akan terpenuhi. Kualitas layanan kesehatan yang lebih baik yang diberikan oleh unsur-unsur rumah sakit akan menentukan kepuasan pasien termasuk pengukuran mutu pelayanan kesehatan, peningkatan kenyamanan, kesopanan dan komunikasi (Apriani and Nurcahyo 2021).

Berdasarkan data dari *World Health Organization* (WHO) jumlah total orang yang menderita penyakit kanker yang masih hidup dalam 5 tahun, atau dikatakan prevalensi 5 tahun, diprediksikan sekitar 43,8 juta. Mengingat Asia menyumbang hampir 60% dari populasi dunia, diperkirakan pada tahun 2018, baik pria maupun wanita akan menjadi hampir setengah dari semua kasus baru dan lebih dari setengah dari semua kematian akibat kanker. Diantisipasi bahwa 23,4 persen dan 20,3 persen kematian terkait kanker akan terjadi di Eropa, yang merupakan 9,0 persen dari populasi global. Orang Amerika menyumbang 13,3% dari populasi dunia, mewakili prevalensi 21,0 persen dan tingkat kematian 14,4% di seluruh dunia. Berbeda dengan wilayah lain di dunia, proporsi kematian akibat kanker terhadap kasus insiden lebih tinggi di Asia dan Afrika (masing-masing 57,3% dan 7,3%). karena pengobatan untuk kanker ini tidak tepat dan daerah tersebut memiliki jumlah jenis kanker yang lebih tinggi dan tingkat kematian yang lebih tinggi (WHO 2018).

Kemoterapi adalah salah satu cara untuk mencoba mengurangi kematian akibat kanker. Menurut Pedoman Pelayanan Pasien Kemoterapi RSUD Bunda Thamrin Medan, kemoterapi dengan obat anti kanker (sitostatika) bertujuan untuk menghentikan pertumbuhan sel kanker yang tidak normal. Menurut data Kementerian Kesehatan dalam laporan Jamkesmas, pasien kemoterapi menduduki peringkat kedua di Indonesia pada tahun 2012, setelah pasien hemodialisis. Menurut data BPJS Januari-Juni 2018, pasien kemoterapi rawat jalan menduduki peringkat kedua dengan jumlah 88.106 kasus, sedangkan pasien kemoterapi rawat inap menempati peringkat kelima dengan total 56.033 kasus (Adriani, 2019).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Simanjutak (2019). menyatakan bahwa jumlah pasien kanker yang mendapatkan kemoterapi meningkat setiap tahunnya pada tahun 2016 terdapat 338 pasien, tahun 2017 sebanyak 371 dan tahun 2018 sebanyak 401. Penelitian yang dilakukan Djala (2021) mengatakan puas dan dilaksanakan dengan baik terhadap komunikasi terapeutik perawat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik yang digunakan seorang tenaga kesehatan dalam mencapai kepuasan pasien di Murni Teguh Memorial Hospital Tahun 2021. Peneliti memilih lokasi tersebut karena dapat dijangkau oleh peneliti, merupakan salah satu rumah sakit rujukan yang untuk dilakukan kemoterapi serta memenuhi syarat dari peneliti.

## **METODE**

Desain penelitian ini adalah korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Murni Teguh Memorial Hospital pada bulan Juli Tahun 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien kemoterapi yang di Murni Teguh Memorial Hospital Medan berjumlah 46 pasien kemoterapi di ruang rawat kemoterapi dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 46 responden pengambilan sampel yang digunakan adalah *Total sampling*.

Penelitian ini menggunakan data sekunder, data primer, dan data tertier dengan menggunakan alat ukur berupa kuesioner yang di susun sendiri oleh peneliti berdasarkan konsep teoritisnya. Komunikasi terapeutik menggunakan Kuesioner sebanyak 15 pernyataan dengan pengkategorian Baik (26-30), Cukup (21-25), Kurang, (15-20). Sedangkan untuk kepuasan pasien menggunakan kuesioner sebanyak 15 Pernyataan dengan pengkategorian Tinggi (56-75), Sedang (36-55), Rendah (15-35). Nilai korelasi 0,291 dengan probabilitas korelasi sig. (2-tailed) sebesar 0,005 dan nilai *Cronbach* 0798.

Analisa anivariat bertujuan untuk memperoleh/mendeskripsikan karak-teristik masing-masing variabel yang diteliti. Variabel ini yang terdiri dari komunikasi teraupetik dan kepuasan pasien yang menjalani kemoterapi. Data-data tersebut ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Uji dalam penelitian ini adalah Uji *Spearman* digunakan untuk mencari hubungan atau untuk menguji signifikansi hipotesis asosiatif bila masing-masing variabel yang dihubungkan berbentuk ordinal. Jika  $\text{phitung} < \text{ptabel}$  maka *Ho* diterima dan *Ha* ditolak. Jika  $\text{phitung} > \text{ptabel}$  maka *Ho* ditolak dan *Ha* diterima.

## HASIL

Tabel 1.

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pada Pasien Yang Menjalani Kemoterapi

Karakteristik Respoden	Jumlah	
	f	%
Umur		
20-30 Tahun	2	4,3
31-40 Tahun	15	32,6
>40 Tahun	29	63,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	28	60,9
Perempuan	18	39,1
Pendidikan Terakhir		
SD	2	4,3
SMP	7	15,2
SMA	15	32,6
Perguruan Tinggi	22	47,8
Pekerjaan		
Petani	4	8,7
IRT	7	15,2
Wiraswasta	21	45,7
PNS	14	30,4

Tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 46 responden yang memiliki umur mayoritas berada di >40 tahun sebanyak 29 responden (63,0%), berdasarkan jenis kelamin mayoritas laki-laki sebanyak 28 responden (60,9%) dan perempuan sebanyak 18 responden (39,1%). Berdasarkan pendidikan terakhir mayoritas perguruan tinggi sebanyak 22 responden (47,8%), Berdasarkan pekerjaan mayoritas wiraswasta sebanyak 21 responden (45,7%).

Tabel 2.  
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Komunikasi Teraupetik Pada Pasien yang Menjalani Kemoterapi

Komunikasi Teraupetik	Jumlah	
	f	%
Kurang	17	37,0
Cukup	18	39,1
Baik	11	23,9

Tabel 2 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab komunikasi teraupetik mayoritas mengatakan cukup dan minoritas baik.

Tabel 3.  
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien Pada Pasien Yang Menjalani Kemoterapi

Kepuasan Pasien	Jumlah	
	f	%
Rendah	11	23,9
Sedang	22	47,8
Tinggi	13	28,3

Tabel 3 dapat diketahui bahwa dari yang menjawab kepuasan pasien mayoritas mengatakan sedang sebanyak 22 responden (47,8%), dan minoritas rendah sebanyak 11 responden (23,9%).

Tabel 4.  
Hubungan Komunikasi Teraupetik dengan Kepuasan Pasien yang Menjalani Kemoterapi

Komunikasi Teraupetik	Kepuasan Pasien						Jumlah		Sig.
	Rendah		Sedang		Tinggi		f	%	
	f	%	f	%	f	%			
Kurang	4	8,7	10	21,7	3	6,5	17	37,0	0,041
Cukup	5	10,9	7	15,2	6	13,0	18	39,1	
Baik	2	5,4	5	10,9	4	8,7	11	23,9	

Tabel 4 hubungan komunikasi teraupetik dengan kepuasan pasien yang menjalani kemoterapi di Murni Teguh Memorial Hospital diatas, dapat diketahui bahwa p-value  $0,041 < \alpha (0,05)$ , artinya ada hubungan komunikasi teraupetik dengan kepuasan pasien yang menjalani kemoterapi.

Tabel 5.  
Hasil Uji Rank Spearman

Correlations				
			Komunikasi Teraupetik	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Komunikasi Teraupetik	Correlation Coefficient	1,000	,500**
		Sig. (2-tailed)	.	,004
		N	46	46
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	,500	1,000
		Sig. (2-tailed)	,004	.
		N	46	46

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat hasil uji rank spearman menunjukkan Output perhitungan korelasi diatas, korelasi ditunjukkan oleh angka 0,500(\*\*). Besar korelasi yang terjadi antara kedua variabel adalah 0,500. Sedangkan angka sig.(2-tailed) adalah 0,004 masih lebih kecil

dari pada batas kritis  $\alpha = 0,05$ , berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel ( $0,004 < 0,05$ ).

## **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai komunikasi terapeutik mayoritas mengatakan cukup, pasien mengatakan bahwa selama melakukan perawatan di rumah sakit adanya komunikasi antara pasien, keluarga dan pelayan kesehatan dengan baik. Tim Pelayan kesehatan sangat perhatian terhadap kondisi kesehatan mereka, dokter selalu memberikan informasi mengenai perkembangan kesehatan baik kepada pasien dan keluarga serta melakukan tindakan dengan cepat dan tepat atas persetujuan dari pasien, engan pelayanan seperti ini pasien merasa senang dan ada semangat untuk cepat sembuh.

Hubungan interpersonal antara perawat dan pasien adalah komunikasi terapeutik untuk mengatasi setiap masalah, bertujuan dalam kesembuhan pasien dan memperoleh pengalaman. Komunikasi terapeutik yang dilakukan dengan hubungan saling percaya, menyampaikan informasi secara aktual dan akurat, dapat membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya (Muhith, 2018). Komunikasi lebih dari sekedar alat untuk berbicara dengan klien karena komunikasi merupakan hubungan terapeutik antara perawat dan klien yang bertujuan untuk menyembuhkan mereka. Perawat yang terampil dalam komunikasi terapeutik tidak hanya dapat dengan cepat membangun hubungan saling percaya dengan pasiennya, tetapi mereka juga akan dapat menghindari masalah hukum dan etika, memberikan kepuasan profesional dalam pekerjaannya sebagai perawat, dan meningkatkan reputasi pelayan kesehatan di rumah sakit dan profesi keperawatan (Dora, 2019). Komunikasi sangat penting karena membantu orang bekerja sama dan berkoordinasi untuk mencapai tujuan. Kesalahpahaman sering muncul antara perawat, pasien, dan keluarga pasien, sehingga menyebabkan komunikasi yang kurang efisien dan kurang terapeutik (Syarif, Husnul, and Nugroho 2020).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Djala (2021) komunikasi terapeutik perawat baik, dan mereka senang dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima. Namun, ada juga pasien yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima. Peneliti Sembiring (2019) mengatatkan komunikasi terapeutik perawat dengan pasien cukup baik; perawat menyapa pasien saat memasuki ruangan, tersenyum dan menyapa pasien saat bertemu dengan pasien, menanyakan kondisi pasien, dan menawarkan saran kepada pasien mengenai prosedur tindak lanjut.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan pasien mayoritas mengatakan sedang. Pelayanan perlu adanya peningkatan kembali sehingga pasien merasa adanya kepedulian yang lebih dari tenaga medis. Masih adanya ketidakpuasan pasien difaktorkan karena beban kerja yang lebih dari tenaga medis, sehingga ketika pasien membutuhkan pertolongan kadang adanya keterlambatan dari tenaga medis. Walaupun beban kerja lebih tetanga medis selalu memberikan tindakan yang terbaik untuk pasiennya.

Perbandingan antara kenikmatan seseorang terhadap suatu kegiatan atau produk dan harapannya disebut kepuasan (Mawaddah, 2020). Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan kepuasan sebagai perasaan puas dan bahagia. Hasil perbandingan antara persepsi menggunakan suatu produk atau jasa dalam memperoleh suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan seseorang dapat juga disebut sebagai kepuasan. Ungkapan perasaan senang, kecewa, dan nyaman seseorang ini juga bisa disebut sebagai kepuasan. Kepuasan pelayanan perawat dapat memiliki efek positif dan negatif pada pasien. Dampak positif rumah sakit adalah

penyediaan pelayanan kesehatan berbasis masyarakat yang menjadi pilihan utama dan secara tidak langsung digalakkan. Dampak negative terjadi khususnya pada dana operasional yang akan berkurang, organisasi dan manajemen rumah sakit. Di setiap rumah sakit tingkat kepuasan klien bervariasi. Kepuasan klien terhadap komunikasi terapeutik perawat berkisar antara 37% sampai 78,1% (Kusumawardhani and Pratama 2019). Kepuasan pasien dapat dinilai dari tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan pasien, abstrak dan hasilnya sangat berbeda-beda, karena dipengaruhi pada persepsi masing-masing individu. Kualitas layanan kesehatan yang lebih baik yang diberikan oleh unsur-unsur rumah sakit akan menentukan kepuasan pasien termasuk pengukuran mutu pelayanan kesehatan, peningkatan kenyamanan, kesopanan dan komunikasi (Apriani and Nurcahyo 2021). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Tangdilambi and Badwi (2019) dimana pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh tim medis dalam melaksanakan tindakan keperawatan yang dapat berpengaruh pada citra pelayanan rumah sakit. Peneliti Pasalli and Patattan (2021) dari hasil Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa responden sudah puas dengan pelayanan kesehatan yang berkualitas, namun masih ada responden yang tidak memenuhi syarat yang puas.

Berdasarkan hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien yang menjalani kemoterapi dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang sangat berpengaruh satu sama lain. Dengan adanya komunikasi terapeutik yang mudah dipahami yang disampaikan oleh tenaga medis, pasien merasa senang dan ada kepuasan atas tindakan yang diberikan. Hal ini dapat meningkatkan citra pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut dan meningkatkan semangat pasien untuk cepat sembuh.

Komunikasi terapeutik perawat dapat mengimplementasikan keperawatan melibatkan perubahan perilaku klien untuk mencapai tingkat kesehatan yang optimal. Fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi terdiri dari fase komunikasi terapeutik.. Implementasi komunikasi terapeutik menggunakan teknik terapeutik dan sikap terapeutik yang dilakukan dalam komunikasi verbal ataupun komunikasi nonverbal (Kusumo, 2017). Salah satu bentuk nyata pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien, dengan menerapkan komunikasi terapeutik. Pengembangan kinerja pada perawat supaya berbeda dengan orang lain dibutuhkan usaha yang kuat dan niat untuk melakukan sesuatu yang lebih baik dari sebelumnya. Dengan mendorong perawat untuk menggunakan komunikasi terapeutik, kepuasan kerja dapat tercapai (Sasmito 2018).

Pasien yang puas akan terus menggunakan layanan yang mereka pilih, menjadikan mereka aset yang sangat berharga. Di sisi lain, pasien yang tidak puas akan memberi tahu dua kali lebih banyak orang tentang pengalaman buruk mereka (Engkus 2019). Persepsi terhadap pelayanan rumah sakit dapat ditingkatkan dan kepuasan pasien dapat berdampak positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien (Imran 2019).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tarigan (2019) mengatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut akan dipengaruhi oleh konsistensi penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat. Pengakuan atas kemampuan profesional perawat dalam menyelesaikan masalah pasien dan mutu pelayanan keperawatan secara umum juga akan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan tersebut. Peneliti Rusnoto (2019) menjelaskan bahwa kepuasan pasien dan komunikasi terapeutik saling terkait. karena pasien menerima apa yang mereka harapkan untuk menerima untuk menerima asuhan keperawatan yang terbaik. Kepuasan ini berasal dari kemampuan dan tanggung jawab perawat dalam memberikan

pelayanan kesehatan, seperti kesediaan mereka untuk membantu pasien pada saat kesulitan dan kemampuan mereka untuk menangani masalah dengan tepat.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan oleh peneliti maka diambil kesimpulan bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien yang menjalani kemoterapi, komunikasi terapeutik mayoritas cukup dan kepuasan pasien mayoritas mengatakan sedang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul Muhith, Sandu Suyoto. 2018. *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing and Health*. Edited by Ratih Indah Utami. I. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Annisa Rachma Firdausi Darmawan, and Merryana Adriani. 2019. "Status Gizi, Asupan Energi Dan Zat Gizi Makro Pasien Kanker Yang Menjalani Kemoterapi Di RUMKITAL Dr. Ramelan Surabaya." *Amerta Nutrition* 3 (3): 149–57. <https://doi.org/10.2473/amnt.v3i3.2019.149-157>.
- Apriani, Rika, and Gunadi Widi Nurcahyo. 2021. "Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)." *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi* 3: 148–53. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v3i3.142>.
- Balik, Melkior Silvanus Yopi. 2018. "Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Keluarga di Yayasan SLB Bakti Luhur Malang"
- Budiman Imran, Abdul Haeba Ramli. 2019. "Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Pasien Di Provinsi Sulawesi Barat." *Prosiding Seminar Nasional Pakar 2* (2): 1–7.
- Engkus. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi." *Jurnal GOVERNANSI* 5 (2): 99–109.
- Fany Lairin Djala. 2021. "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Internal Rumah Sakit Umum Daerah Poso." *Journal of Islamic Medicine* 5 (1): 41–47.
- Handy Tarigan, Magdalena Ginting. 2019. "Pengaruh Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Herna Medan." *JURNAL ILMIAH KOHESI* 3 (2): 58–67.
- Iskandar Markus Sembiring, Novita Br Ginting Munthe. 2019. "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam." *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)* 1 (2): 55–61.
- Jatmika, I Dewa Gd, Komang Yogi Putra, Triana, and Ni Komang Purwaningsih. 2020. "Hubungan Komunikasi Terapeutik Dan Risiko Perilaku Kekerasan pada Pasien Skizofrenia Di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali." *Jurnal Keperawatan Raflesia* 2 (1): 1–10. <https://doi.org/10.33088/jkr.v2i1.485>.
- Kusumawardhani, Oktavy Budi, and Pratama. 2019. "Analisis Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Karanganyar," 199–213.

- Mawaddah, Nurul, Mujiadi Mujiadi, and Rahmi SA. 2020. "Penerapan Model Komunikasi Terapeutik Peplau Pada Pasien Penyakit Fisik Dengan Ansietas." *Indonesian Journal for Health Sciences* 4 (1): 16. <https://doi.org/10.24269/ijhs.v4i1.2341>.
- Mechi Silvia Dora, Dini Qurrata Ayuni, Yanti Asmalinda. 2019. "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien." *Jurnal Kesehatan* 10 (2): 101–5.
- Pasalli, Ariella, and Arny Arsy Patattan. 2021. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal." *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale (JKFN)* 4 (1): 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>.
- Prasetyo Kusumo, Mahendro. 2017. "Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan RSUD Jogja." *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016 6 (1): 72–81. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6130>.
- Rusnoto, Noor Cholifah, Yanti Kusmiyati. 2019. "Hubungan Pelayanan Keperawatan Dan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di." *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Gombong* 1 (1): 838–49.
- Sasmito, Priyo. 2018. "Penerapan Teknik Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Pada Pasien" 11 (2): 58–64.
- Simanjutak, Yunida Turisna. 2019. "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 Waktu , Berkomunikasi , Produk Atau Krisis Jasa , Kepuas" 2 (1): 110–23.
- Sitorus, Reni Idawati, Imanuel Sri, Mei Wulandari, Universitas Advent Indonesia, Jl Kolonel, Masturi No, and Kabupaten Bandung Barat. 2020. "Hubungan Caring Perawat Dengan Kecemasan Pasien Pre Operasi." *Nursing Inside Community* 2 (2): 100–105.
- Suhaila, Erda, Susanto, and Mahendro Prasetyo Kusumo. 2017. "Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Bedah Sentral RSUD Kota Yogyakarta." *Proceding Health Architecture* 1 (1): 83–95.
- Syarif, Mohammad, Hidayatullah Husnul, and Setyo Adi Nugroho. 2020. "Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso." *Jurnal Keperawatan Profesional (JKP)* 8 (1): 1–12.
- Tangdilambi, Novagita, and Adam Badwi. 2019. "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar." *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo* 5 (2): 165–81.
- Walansendow, Vanda Lucyana, Odi R Pinontoan, and Sefti S\ Rompas. 2017. "Hubungan Antara Sikap Dan Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Eunike Rsu Gmim Kalooran Amurang"
- WHO. 2018. "International Agency For Research on Cancer," no. September: 13–15.

