

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP

Iskandar Markus Sembiring¹, Novita Br Ginting Munthe²

Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam
Jl. Sudirman No.38 Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang-Sumatera Utara
e-mail : iskandar_sembiring@ymail.com

DOI: <https://doi.org/10.35451/jkf.v1i2.170>

Abstract

Good communication between nurses and patients is one thing in meeting patient needs. Communication in question is therapeutic communication in providing nursing care to patients. The low therapeutic communication carried out by nurses has an impact on patient dissatisfaction. New patients will be satisfied if the performance of the health services they obtain is the same or exceeds their expectations. The general objective of this study is to analyze the relationship between therapeutic communication of nurses and the satisfaction of inpatients. This type of research is quantitative research with the design of the study is descriptive correlation and how to collect data by distributing questionnaires. Sampling technique with purposive sampling technique. The statistical test used is spearman's rho. The results showed that there was a relationship between therapeutic communication of nurses and patient satisfaction, of 36 respondents there were 22 people (61.1%) patients who were dissatisfied with nurse therapeutic communication with a value of $P = 0.043$, $p < \alpha (0.05)$, with a value $R = 0.339$, then the relationship between therapeutic communication nurses with patient satisfaction is a strong category. Based on the results of this study, it is expected that the deli hospital will improve and conduct training on the implementation of nurse therapeutic communication so that the patient's satisfaction level increases.

Keywords: *Therapeutic communication, nurses, patient satisfaction.*

1. PENDAHULUAN

Exceclent service merupakan pelayanan yang menjadi prioritas utama dalam pelayanan rumah sakit, pasien menjadi puas saat mereka dilayani dengan sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal tersebut dirasakan oleh pasien khususnya untuk pasien rawat inap yang menghabiskan banyak waktu menginap di rumah sakit untuk proses penyembuhannya. Mereka puas jika kinerja dari petugas kesehatan dalam melayani pasien sama atau jauh lebih besar dari apa yang

mereka harapkan. ketidakpuasan pasien terjadi jika kinerja petugas kesehatan yang diharapkan tidak sesuai (Imbalo, 2013 dalam Ike, 2014).

Pelayanan petugas kesehatan dikatakan baik dikarenakan mereka ramah dan juga empati kepada pasien. Keberhasilan yang diperoleh layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan berhubungan erat dengan kepuasan pasien (Putri, 2014).

Salah satu indikator untuk menilai kinerja dari layanan kesehatan suatu

rumah sakit adalah melalui kepuasan pasien. Jika persentase kepuasan pasien yang diperoleh tinggi berarti layanan kesehatan rumah sakit tersebut baik, dan sebaliknya jika tingkat kepuasan pasien rendah, maka layanan rumah sakit tersebut perlu dibenahi khususnya dalam hal berkomunikasi.

Berdasarkan penelitian Rachmadan dan Darmawansyah (2013) mengidentifikasi hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batua kota Makasar tahun 2013, dimana 68 % responden mengatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan dan 32% merasa puas pada layanan kesehatan di Puskesmas Batua kota Makasar. Keluhan yang disampaikan pasien mengenai kurangnya perhatian perawat terhadap kondisi pasien dan juga perawat yang kurang ramah terhadap pasien saat memberikan pelayanan kesehatan (Putri, 2014).

Kewajiban perawat adalah membantu pemulihan pasien melalui suatu tindakan keperawatan dan komunikasi terapeutik (Nugroho dan Aryati, 2009). Namun seseorang yang memiliki softskill yang tinggi belum tentu dikatakan seseorang yang profesional dalam melaksanakan peran dan fungsinya sebagai perawat jika pasiennya tidak puas (Musrin, dkk, 2012).

Penelitian di Amerika Serikat mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit sebanyak 68 % pasien kurang puas terhadap pelayanan kesehatan dikarenakan petugas yang kurang ramah, informasi yang kurang jelas dari tenaga kesehatan terhadap pasien, dan 42 % pasien yang mengatakan puas terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit di Amerika

serikat (Depkes, 2008 dalam Putri, 2014).

Hasil penelitian Ike Wahyuli Putri, diperoleh hasil bahwa kepuasan pasien merasa kurang puas (52,9%), dan (57,1 %) menyatakan petugas berkomunikasi secara terapeutik, dan diantara 40 responden yang mengatakan perawat berkomunikasi secara terapeutik terdapat 2 orang yang merasa sangat puas (5,0%) dengan pelayanan kesehatan, 30 responden yang mengatakan perawat tidak terapeutik, dan tidak ada pasien yang merasa sangat puas (0%).

Hasil Penelitian Musrin, dkk (2021) diperoleh 41 (78%) orang menggunakan Komunikasi terapeutik dengan baik, sedangkan jumlah perawat yang tidak baik sebanyak 22,0%. Dan untuk pelayanan perawat diperoleh diantara 41 responden, terdapat 78,0% yang menilai baik terhadap pelayanan perawat dalam hal berkomunikasi dan 22% yang kurang baik. Selebihnya diantara segi kualitas dan mutu dari perawat, aspek *empathy* (perhatian) yang diberikan perawat kepada pasien dinyatakan tidak baik. Begitu juga halnya dilihat dari mutu/ aspek *assurance* (jaminan) perawat juga menunjukkan hasil yang tidak baik karena mengecewakan pasien.

Dari segi *assurance*, yang yang menjadi keluhan utama adalah kurang ramahnya perawat kepada pasien dan kurangnya penjelasan tentang kondisi pasien dari para perawat. Dari aspek empati, sikap dan tindakan perawat, khususnya kepada pendamping pasien selama dirawat menunjukkan ketidakmampuan mengelola emosi, sehingga kelihatan bahwa perawatnya tidak sabar dan kasar. Hal ini juga menunjukkan suatu nilai yang sangat tidak puas. Peneliti berasumsi bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat terhadap pasien sangat berkaitan dengan apa yang diharapkan

pasien selama mereka rawat inap. Dengan terjalannya komunikasi yang efektif dan bekerja secara profesional, maka akan memberikan kenyamanan dan kepuasan tersendiri untuk pasien.

Berdasarkan data Sensus Nasional bahwa rumah sakit pemerintah adalah rumah sakit yang paling besar digunakan untuk pasien yang dirawat inap sebanyak 37.1% dan dan rumah sakit swasta sebanyak 34,3%. Selebihnya masyarakat memilih layanan kesehatan di Klinik bersalin dan puskesmas dengan alasan lokasi lebih dekat dijangkau dari rumah mereka. Harapan dari setiap pasien adalah mendapatkan pelayanan terbaik dan dapat berkomunikasi dengan baik dimana pasien merasa nyaman ketika berkomunikasi dengan perawat.

Hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada beberapa pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang menunjukkan bahwa ketidakpuasan mereka dalam menerima asuhan keperawatan, seperti perawat yang memiliki kesibukan tersendiri sehingga waktu yang digunakan untuk menyapa dan mendengarkan keluhan pasien tentang tanda dan gejala penyakit yang dirasakannya tidak terlalu banyak dan kesannya terburu-buru oleh waktu dan, dan kurangnya keyakinan dan penguatan yang diberikan perawat dalam setiap asuhannya untuk mengurangi keluhan pasien sesuai diagnosis penyakitnya. Perawat terkesan tidak memfasilitasi secara penuh misalnya mengganti infus yang terkadang terlalu lama merespon.

Berdasarkan studi di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang "Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang".

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang.

2. METODE PENELITIAN

Jenis dan Desain Penelitian

Rancangan penelitian pada hakekatnya merupakan suatu strategi untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan berperan sebagai pedoman atau penuntut peneliti pada seluruh proses penelitian (Nursalam, 2008).

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif korelasi dengan tujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang.

Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang di rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang mulai bulan Januari-April 2018 sebanyak 144 orang. Jadi rata-rata pasien rawat inap dalam satu bulan adalah 36 orang.

Sampel Penelitian

Polit dan Hungler (1993) yang di kutip oleh Setiadi (2007) menyatakan bahwa semakin besar sampel semakin baik dan representatif hasil yang diperoleh. Namun demikian penggunaan sampel jika kurang dari 100 maka keseluruhan dijadikan sampel, maka sampel dalam penelitian ini sebanyak 36 orang. Sampel diambil dengan menggunakan teknik sampling. (Arikunto, 2010). Teknik yang digunakan dalam penelitian ini dengan *purposive sampling*. Jadi sampel yang akan diteliti di RSUD Deli Serdang sebanyak 36 orang. Jadi jumlah keseluruhan sampel adalah 36 responden.

Kriteria inklusi adalah diteliti (Notoatmodjo, 2010), antara lain:

- a. Klien bersedia menjadi responden tanpa ada paksaan dari pihak manapun
- b. Klien yang di rawat inap minimal tiga hari
- c. Klien yang kooperatif, sadar, dan komunikatif
- d. Klien dengan usia 17-70 tahun dengan asumsi klien dapat memahami/menilai komunikasi yang dilakukan oleh perawat
- e. Pasien tidak buta huruf.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari-Juni 2018 di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang.

Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini instrumen yang digunakan adalah dua bagian kuesioner yaitu kuesioner yang berisi tentang komunikasi terapeutik perawat dan kuesioner tentang kepuasan pasien.

- a. Kuesioner Komunikasi Terapeutik Perawat

Kuisisioner berupa pernyataan tentang variabel komunikasi terapeutik perawat terdiri dari 15 pernyataan yang terdiri dari fase orientasi 5, fase kerja 5, dan fase terminasi 5. Kuesioner komunikasi terapeutik perawat menggunakan skala likert dengan range 1-4. Untuk pilihan jawaban pada pernyataan yang tersedia, yaitu selalu (SL)=4, sering (SR)=3, jarang (JR)=2, tidak pernah (TP)=1. Total skor nilai terendah 15 dan nilai tertinggi 60. Jadi semakin tinggi skor semakin baik komunikasi terapeutik yang diterapkan perawat saat berkomunikasi dengan pasien. Maka berdasarkan statistik dapat diukur berdasarkan rumus Sudjana

(2002) dengan rumus: $P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas}}$,

Dimana P= panjang kelas. Maka didapatkan panjang kelas atau P=11 dan nilai terendah 15 sebagai batas bawah kelas interval pertama. Maka keterampilan perawat dalam komunikasi terapeutik sebagai berikut:

- 1) 15-26 = komunikasi kurang
- 2) 27-38 = komunikasi cukup.
- 3) 39-50 = komunikasi baik
- 4) 51-60 = komunikasi sangat baik

- b. Kuesioner Kepuasan Pasien

Untuk kepuasan pasien berdasarkan tinjauan pustaka indikator kepuasan pasien terdiri dari *responsiveness, assurance, reliability, empathy dan tangible* perawat dalam komunikasi terapeutik. Instrumen penelitian dibuat dalam bentuk kuesioner. Maka keseluruhan terdiri dari 20 pernyataan yang terdiri dari *responsiveness* 4, *assurance* 4, *reliability* 4, *empati* 4, dan *tangible* 4. Untuk kepuasan pasien peneliti menggunakan skala *likert* dengan rentang 1-4, skor terdiri dari : sangat puas (SP)=4, puas (P)=3, tidak puas (TP)=2, sangat tidak puas (STP)=1. Total skor diperoleh nilai terendah 20 dan nilai tertinggi 80. jadi semakin tinggi skor maka semakin tinggi kepuasan pasien. Maka berdasarkan statistik dapat diukur berdasarkan rumus Sudjana (2002) dengan rumus:

$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas}}$ Dimana P=Panjang

kelas. Maka didapatkan panjang kelas atau P=15 dan nilai terendah 20 sebagai batas bawah kelas interval pertama. Maka tingkat kepuasan pasien sebagai berikut:

- 1) 20-35 = Sangat Tidak Puas
- 2) 36-50 = Tidak Puas
- 3) 51-65 = Puas
- 4) 66-80 = Sangat Puas.

Analisa Data

Penelitian ini merupakan penelitian untuk mengetahui gambaran komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien maka analisa datanya dilakukan secara komputersasi dengan menggunakan program tertentu. Adapun tahap-tahap analisa data sebagai berikut:

a. Analisa univariat

Analisa ini dilakukan terhadap variabel dari hasil penelitian, pada umumnya analisa ini hanya menghasilkan distribusi dan persentase dari tiap variabel (Notoatmodjo, 2010). Analisa univariat dalam penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi variabel komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang.

b. Analisa bivariat

Bivariat adalah suatu prosedur untuk menganalisa kekuatan hubungan kedua variabel digunakan uji korelasi *Spearman's Rho* dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$). Maka hasil diinterpretasikan dengan membandingkan nilai p dengan nilai α . Bila nilai $p < \alpha$ maka keputusannya H_0 ditolak yang akan dihubungkan adalah hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang

3. HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang Tahun 2018

Komunikasi Terapeutik	f	%
Sangat Baik	2	5.6
Baik	2	5.6
Cukup	27	75
Kurang	5	13.9

Total	36	100
-------	----	-----

Berdasarkan hasil analisa dari tabel 1 mengenai komunikasi terapeutik perawat terhadap 36 responden di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang bahwa responden mengatakan komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh perawat saat berkomunikasi dengan pasien keterampilannya cukup sebanyak 27 orang (75,0%), sangat baik 2 orang (5.6%), baik 2 orang (5.6%), dan kurang 5 orang (13.9%).

Kepuasan Pasien

Pada variabel kepuasan pasien yang di rawat inap didapatkan hasil penelitian pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang Tahun 2018

Kepuasan	F	%
Sangat Puas	2	5.6
Puas	6	16.7
Tidak Puas	22	61.1
Sangat Tidak Puas	6	16.7
Total	36	100

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang bahwa responden yang tingkat kepuasaannya Tidak Puas sebanyak 22 orang (61,1%), sangat puas 2 orang (5.6%), puas 6 orang (16.7), dan sangat tidak puas 6 orang (16.7%).

Tabel 3. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang

	Signifikan	Korelasi
Kom.Terapeutik	0.043	0.339
Kepuasan	0.043	0.339

Berdasarkan hasil uji analisa korelasi *Spearman's rho* pada penelitian ini di Rumah Sakit Umum

Daerah Deli Serdang. Hasil penelitian antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang menunjukkan nilai $P=0,043$ dimana nilai tersebut ($P<0,05$), dengan nilai $r=0,339$ maka artinya ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang tahun 2018 dengan kekuatan korelasi lemah.

4. PEMBAHASAN

Komunikasi Terapeutik Perawat

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat terhadap Pasien yang dirawat inap dengan jumlah responden sebanyak 36 orang bahwa mayoritas kategori cukup yaitu sebanyak 27 orang (75,0%).

Menurut Hidayat (2008), Yang sangat memiliki peran penting dalam membepelayanan keperawatan, yaitu bagaimana seorang perawat menyampaikan informasi dan memberikan tanggapan atas keluhan-keluhan pasien dan bagaimana cara perawat dalam mengatasi keluhan-keluhan pasien, seperti memberikan informasi atas penyakit yang diderita pasien serta tindakan keperawatan yang akan dilakukan. Dalam berkomunikasi sikap juga sangat berpengaruh terhadap keberhasilan komunikasi terapeutik. Hal ini dilihat dari perawat masih jarang memperkenalkan diri sebelum memulai tindakan keperawatan, dan jarang tersenyum. Tingkat kesuksesan suatu rumah sakit, dapat dilihat dari segi komunikasi anatara perawat dengan pasien dan keluarga yang mendampingi, dimana ketika pasien bertanya tentang keluhan tentang apa yang dialami pasien, maka perawat akan memberikan feedback yang dapat mengurangi rasa khawatir pasien.

Hasil penelitian yang didapat sesuai dengan penelitian Ibrahim tentang hubungan pelaksanaan komunikasi teraupetik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Melati di RSUD Subang tahun 2011 menjelaskan lebih dari setengah responden yang merasa puas (70,3%) terhadap komunikasi yang diterapkan oleh perawat, perawat masuk ruangan dengan mengucapkan salam, perawaat menanyakan keadaan pasien dan pada fase terminasi perawat membuat kontrak waktu untuk pertemuan selanjutnya (Ibrahim, 2011).

Menurut asumsi peneliti komunikasi terapeutik yang banyak dilaksanakan perawat adalah mengucapkan salam ketika masuk kamar pasien, menyapa/tersenyum ketika bertemu pasien, menanyakan keadaan pasien, dan memberikan saran pada pasien tentang tindak lanjut yang akan dilakukan. Hal tersebut dilakukan perawat karena berhubungan dengan keramahan dan tatakrama perawat dengan pemberian asuhan keperawatan, sehingga mereka sudah terbiasa mengucapkan salam ketika masuk kamar pasien, tersenyum dan menanyakan keadaan pasien. Perawat juga memberikan saran kepada pasien tentang tindakan lanjut yang akan dilakukan sebagai bentuk peran dari perawat sebagai tempat konsultasi bagi para pasien sehingga pasien mendapatkan layanan yang prima.

Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan pasien, sebagian besar pasien merasa tidak puas dengan asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat kepada responden ssejumlah 22 orang (61,1%).

Menurut Pohan (2007) kategori yang bisa mempengaruhi tingkat kepuasan pasien khususnya pada

pasien rawat inap melalui tindakan keperawatan yang dilakukan oleh perawat, seperti memberi waktu kepada pasien untuk bertanya seputar keluhan yang dialami, perawat melayani dengan sopan, ramah dan tanggap, perawat selalu memberi obat pasien tepat waktu dan sesuai dengan standar operasional prosedur.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Dharminto (2011), yang menyatakan bahwa penilaian dari tingkat Kepuasan pasien Rawat Inap sejsuai dengan asuhan yang diterima oleh pasien sesuai. Menjelaskan masih ditemukan beberapa rumah sakit tentang keluhan pasien terhadap pelayanan kesehatan dari 300 responden ditiga Rumah Sakit yang ada di Jawa Tengah diperoleh hasil 68,6% kurang puas dan mengeluh terhadap pemberian asuhan keperawatan di Rumah Sakit serta keterlambatan dalam mendapatkan tindakan keperawatan, dan 31,4% responden yang mengatakan puas terhadap pelayanan kesehatan. Dengan demikian peneliti mendapatlan hasil yang sama dengan Dharmanto yaitu pasien Tidak Puas sebanyak 22 orang (61,1%), sangat puas 2 orang (5.6%), puas 6 orang (16.7), dan sangat tidak puas 6 orang (16.7%). pasien mengeluh terhadap pemberian asuhan keperawatan dan keterlambatan dalam mendapatkan tindakan keperawatan.

Menurut asumsi peneliti, kepuasan daripada responden dipengaruhi oleh layanan keperawatan yang diterima oleh pasien dari perawat yang langsung melayani pasien tersebut. Apa yang mereka dapatkan sesuai dengan harapan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari petugas. Kepuasan tersebut timbul dari adanya keandalan dan tanggung jawab perawat, misalnya perawat yang menangani masalah dengan tepat dan profesional, informasi tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan,

petugas yang bersedia menawarkan bantuan ketika pasien mengalami kesulitan, dan kecepatan perawat dalam menangani masalah pasien ketika sampai di ruangan.

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 3 diperoleh hasil Berdasarkan uji analisa korelasi *Spearman's* untuk menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang menunjukkan nilai $P=0,043$ dimana nilai tersebut ($P<0,05$) dengan nilai $r =0,339$ maka artinya ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang tahun 2018 dengan kekuatan korelasi lemah.

Pelaksanaan komunikasi terapeutik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien sehingga dapat mempengaruhi jumlah pasien yang bersedia dirawat di rumah sakit tersebut. Dengan meningkatnya perhatian perawat kepada pasien yang dirawat juga akan menambah kesempurnaan dalam pemberian asuhan keperawatan maupun tindakan keperawatan. Hal tersebut akan berefek terhadap penambahan jumlah pasien yang akan berobat sehingga target atau capaian yang telah dibuat dalam rencana dan strategi seluruhnya tercapai.

Menurut asumsi peneliti, pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh perawat mampu mendatangkan kepuasan pasien, karena dengan komunikasi yang baik tersebut, pasien akan merasa nyaman dan tenang berada di ruangan perawatan, sehingga pada akhirnya mereka merasa puas dengan apa yang didapatkan dalam pelayanan kesehatannya. Keberhasilan pelaksanaan komunikasi

terapeutik dapat dilihat dari jumlah pasien yang bersedia dirawat dan kepuasan yang dirasakan pasien. Hal tersebut tidak lepas dari kewajiban perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik terhadap semua pasien. Komunikasi terapeutik yang bermutu adalah komunikasi yang dilakukan berdasarkan standar operasional dan dapat memuaskan pasien.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan akhir dari pembahasan penelitian, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang tahun 2018. Pengumpulan data dilakukan dengan pembagian kuesioner, dengan menggunakan uji korelasi *Spearman's rho*. Berdasarkan hasil menunjukkan nilai $P=0,043$ dimana nilai tersebut ($P<0,05$) yaitu H_a diterima dan H_0 ditolak, maka artinya ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Hidayat, AA. (2008), *Riset Keperawatan Dan Tehnik Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika.
- Imbalo, SP. (2006), *Jaminan Mutu Layanan Kesehan*. Jakarta:EGC
- Napitupulu, J. (2010). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Estomihi Medan*. Universitas Sumatera Utara. Diambil pukul 15.00 WIB tanggal 11 Juni 2018
- Notoatmodjo, S. (2010), *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.

- Nunung, N. (2010). *Ilmu Komunikasi dalam Konteks Keperawatan untuk Mahasiswa Keperawatan/Ners*, Edisi 1. Jakarta: Cv. Trans Info Media.
- Nursalam. (2008), *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Jakarta: Salemba Medika.
- Putri I.W. (2014). *Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan pasien Dalam Pelayanan Kesehatan di RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2014*. Diambil 03 April 2018.
- Setiadi. (2007). *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*, Edisi 1, Yogyakarta: Graha Ilmu