



HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DALAM MEMBERIKAN ASUHAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI RUANG PERINTOLOGIS RUMAH SAKIT ISLAM LUMAJANG

Erica Sroka¹, Suhari², Alwin Widhiyanto³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hafshawaty Pesantren Zainul Hasan Probolinggo

*Email Korespondensi: srokaerica1901@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan tetapi dengan membina hubungan komunikasi yang dapat memberikan kenyamanan pada pasien dan keluarga. Perawat perlu memiliki keterampilan berkomunikasi secara baik dalam menjalankan perannya sehingga dapat menentukan keberhasilan pelayanan atau asuhan keperawatan yang profesional dengan memperhatikan kebutuhan holistik klien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Hubungan komunikasi terapeutik perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Islam Lumajang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, desain penelitian digunakan diskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 40 responden dengan pengambilan sampling menggunakan teknik *Accidental Sampling* dan uji analisis menggunakan uji *sperman rho test*. Hasil penelitian didapatkan bahwa komunikasi yang dimiliki perawat memiliki kategori baik sebanyak 28 responden (70%) dan tingkat kepuasan keluarga yang dirawat kategori puas sebanyak 26 responden (65%). Hasil uji analisis *Spearman's rho* menunjukkan nilai $\alpha < 0,05$, yaitu (0,000) yang berarti bahwa ada Hubungan komunikasi terapeutik perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Islam Lumajang. Diharapkan perawat dapat meningkatkan komunikasi terapeutik agar dapat meningkatkan kepuasan pasien maupun keluarga pasien dengan cara, bersikap sopan, memperkenalkan diri sebelum interaksi dan menjelaskan tujuan ketika datang ke pasien.

Kata Kunci: Komunikasi terapeutik, asuhan keperawatan dan kepuasan keluarga

ABSTRACT

Quality nursing services are not only determined by accuracy in providing services but by fostering communication correlation that can provide comfort to patients and families. Nurses need to have good communication skills in carrying out their roles so that they can determine the success of professional nursing services or care by paying attention to the holistic needs of clients. The purpose of this study was to determine the correlation between nurses' therapeutic communication in providing nursing care with the satisfaction of the

patient's family in the Perinatology m of Lumajang Islamic Hospital. The design of this study was correlational with a cross sectional approach. The population of this study is all families of patients in the perinatology room of Lumajang Islamic Hospital with accidental sample sampling techniques taken from February 9, 2023 to February 28, 2023 totaling 40 respondents. The results showed that from 40 respondents, most nurses had good therapeutic communication as many as 28 respondents (70%) and had a satisfaction level of satisfied category as many as 26 respondents (65%). The results of Spearman's rho analysis test showed a value of $\alpha < 0.05$, which is (0.000) which means that there is a correlation between nurse therapeutic communication in providing nursing care with patient family satisfaction in the Perinatology Room of Lumajang Islamic Hospital. Nurses are expected to improve therapeutic communication in order to enhance patient and family satisfaction by being courteous, introducing themselves before interactions, and explaining the purpose of their visit when approaching patients.

Keywords: *Therapeutic communication, nursing care and family satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan tetapi dengan membina hubungan komunikasi yang dapat memberikan kenyamanan pada pasien dan keluarga. Perawat perlu memiliki keterampilan berkomunikasi secara baik dalam menjalankan perannya sehingga dapat menentukan keberhasilan pelayanan atau asuhan keperawatan yang profesional dengan memperhatikan kebutuhan holistik klien. Berdasarkan berbagai studi dijelaskan berbagai masalah dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik diantaranya ialah masih adanya petugas yang tidak memiliki waktu untuk berinteraksi dengan pasien disebabkan tingginya beban kerja, bahkan penilaian di lapangan juga ditemukan adanya perawat yang terkesan tidak ramah atau bahkan ketus, serta tidak mampu memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan oleh pasien dan keluarga. Hal ini mengakibatkan kurang puasny pelayanan yang diterima pasien dan keluarga di rumah sakit. Akibat dari ketidakpuasan ini mengakibatkan citra rumah sakit menjadi turun (Imbalo, 2017).

Dilaporkan juga oleh WHO bahwa terdapat 11% dari 25.000 - 30.000 pada tahun 1955-2006 terdapat kesalahan akibat kurangnya komunikasi. Hingga Maret 2011, MKDKI (Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia) telah menangani 127 pengaduan kasus pelanggaran disiplin yang dilakukan dokter atau dokter gigi. Dari angka tersebut, sekitar 80 persen disebabkan kurangnya komunikasi antara dokter dan pasien (Rokom, 2011). Tingkat kepuasan pasien didapatkan hasil (19,2%) tinggi berjumlah 10 pasien, (28,9%) sedang berjumlah 15 pasien, (51,9%) rendah berjumlah 27 pasien (Astutik, 2018). Dari hasil penelitian menunjukkan sebanyak 8.1% warga merasa tidak puas dengan komunikasi tenaga Kesehatan dalam memberikan pelayanan di rumah sakit (Faisol et al., 2021). Departemen Kesehatan Republik Indonesia (Depkes RI) tahun 2019 menunjukkan bahwa masih ditemukan adanya keluhan tentang ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Rata-rata yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan keperawatan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan oktober 2022 di ruangan perinatologi Rumah Sakit Islam Lumajang, 10 responden didapatkan Tujuh pasien (70%) mengatakan perawat tidak menjelaskan prosedur tindakan yang akan dilakukan, tiga pasien (30%) mengatakan bahwa perawat menjelaskan prosedur tindakan yang akan dilakukan. sedangkan tujuh pasien (70%) mengatakan tidak puas dan tiga pasien (30%) yang mengatakan puas. Keadaan ini menggambarkan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat belum optimal.

Menurut (Priyanto.A, 2019) komunikasi tidak hanya sekedar alat untuk berbicara dengan klien namun komunikasi antar perawat dan klien memiliki hubungan terapeutik yang bertujuan untuk kesembuhan klien. Komunikasi baik mendorong dan menganjurkan kerjasama antar perawat dan klien melalui hubungan perawat dan klien. Perawat berusaha mengungkapkan perasaan, mengidentifikasi dan mengkaji masalah serta mengevaluasi tindakan yang dilakukan dalam perawatan, proses komunikasi yang baik dapat memberikan pengertian tingkah laku klien dan membantu klien dalam rangka mengatasi persoalan yang dihadapi pada tahap perawatan, sedangkan pada tahap preventif kegunaannya adalah mencegah adanya tindakan yang negatif terhadap pertahanan diri klien (Afnuhazi.R, 2015). Layananan keperawatan sebagai perangkat penting dalam pelayanan kesehatan, memiliki tanggung jawab untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, inovatif, dan kreatif. Pengendalian mutu diperlukan demi memberi pelayanan sesuai standar asuhan keperawatan. Mutu merupakan kondisi yang menggambarkan tingkat kesempurnaan penampilan suatu produk, baik berupa barang maupun jasa, yang dibuat berdasarkan standar yang diterapkan, guna menyesuaikan keinginan pelanggan, dengan tujuan menciptakan kepuasan pelanggan (Maria, 2017).

Perlunya perawat membina hubungan kepercayaan dengan klien melalui suatu komunikasi terapeutik yang baik, yang berguna sebagai penunjang dalam pelaksanaan asuhan keperawatan, sehingga Kepuasan akan berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan maupun pengakuan terhadap profesional perawat dalam mengatasi permasalahan pasien. Selain itu kepuasan juga akan berdampak pada penggunaan berulang fasilitas rumah sakit atau menjadi pilihan utama pasien untuk meminta bantuan medis. Peningkatan kepercayaan terhadap pelayanan turut mempengaruhi perkembangan rumah sakit baik secara kualitatif maupun kuantitatif (Lukman, 2016). Berbagai upaya yang dilakukan rumah sakit dalam meningkatkan keterampilan perawat dalam berkomunikasi antara lain dilakukan pelatihan, seminar dan *in house training* tentang komunikasi terapeutik. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Hubungan komunikasi terapeutik perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Islam Lumajang.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian diskriptif korelasi melalui pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua keluarga pasien di ruang Perinatologi Rumah Sakit Islam Lumajang pada tanggal 7 februari – 9 maret 2023 dengan sampel sebanyak 40 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* yang penentuan sampelnya berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Instrumen penelitian yang digunakan adalah blanko kuesioner untuk komunikasi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien.

HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

1. Komunikasi Terapeutik Perawat

Tabel 1. komunikasi terapeutik perawat di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Islam Lumajang.

Komunikai	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Baik	28	70.0
Cukup baik	12	30.0

Kurang baik	0	0
Total	40	100.0

Tabel 1 di dapatkan bahwa sebagian besar perawat di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Islam Lumajang memiliki komunikasi terapeutik kategori baik sebanyak 28 responden (70%).

2. Kepuasan Keluarga Responden

Tabel 2 kepuasan keluarga responden di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Islam Lumajang.

Kepuasan Keluarga	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Puas	26	65.0
Cukup puas	14	35.0
Kurang puas	0	0
Total	40	100.0

Tabel 2 di dapatkan bahwa sebagian besar responden di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Islam Lumajang memiliki tingkatkepuasan kategori puas sebanyak 26 responden (65%).

Analisis Bivariat

Tabel 3 Hubungan komunikasi terapeutik perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Islam Lumajang.

komunikasi	Kepuasan keluarga		Total
	Puas	Cukuppuas	
Baik	24	4	28
	60.0%	10.0%	70.0%
Cukup baik	2	10	12
	5.0%	25.0%	30.0%
Total	26	14	40
	65.0%	35.0%	100.0%
Spearman's rho			
Correlation Coefficient		0.663**	
Sig. (2-tailed)		0.000	

Dari hasil Tabel 3 di dapatkan bahwa sebagian besar perawat di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Islam Lumajang memiliki komunikasi baik memiliki tingkat kepuasan pasien kategori puas sebanyak 24 responden (60%). Hasil uji analisis *Spearman's rho* menunjukkan nilai $\alpha < 0,05$, yaitu (0,000) yang berarti bahwa ada Hubungan komunikasi terapeutik perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Islam Lumajang. Nilai *Correlation Coefficient* menunjukkan angka (+0.663) yang berarti bahwa komunikasi terapeutik perawat memiliki pengaruh sedang terhadap kepuasan keluarga pasien. Nilai positif menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi terapeutik perawat maka semakin puas keluarga pasien di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Islam.

PEMBAHASAN

Identifikasi Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Islam Lumajang.

Hasil identifikasi komunikasi perawat didapatkan sebagian besar perawat di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Islam Lumajang memiliki komunikasi terapeutik kategori baik sebanyak 28 responden (70%) dan kategori cukup baik sebanyak 12 responden atau (30%). Komunikasi merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam menentukan kepuasan pasien, karena pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan pelayanan, tetapi bagaimana perawat mampu membina hubungan komunikasi dengan pasien dalam memberikan pelayanan keperawatan demi keberhasilan dan kesembuhan pasien. Penggunaan komunikasi terapeutik merupakan media dalam mengembangkan hubungan antara perawat dengan pasien, apabila perawat dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan pasien tidak memperhatikan tehnik dan tahapan baku komunikasi terapeutik dengan baik, maka hubungan yang baik antara perawat dengan pasien akan sulit terbina, dampaknya jika pelayanan rumah sakit kurang baik, maka jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit tersebut akan berkurang dan pasien akan memberikan persepsi negative tentang pelayanan rumah sakit tersebut, dampak bagi perawat yaitu hubungan yang baik antara perawat dan pasien pun akan sulit terbina, juga bias dilakukan pemutusan hubungan kerja dari rumah sakit (Asmuji, 2022).

Peneliti berpendapat bahwa Keberhasilan seorang perawat dalam komunikasi terapeutik dapat di lihat dari bagaimana seorang perawat tersebut melakukan komunikasi terapeutik kepada pasien. Komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh seorang perawat akan menjadi dasar apakah pasien merasa puas atau tidak puas dalam menerima pelayanan keperawatan selama menjalani pengobatan di rumah sakit. Komunikasi terapeutik memiliki beberapa tahapan yang mana apabila tahapan komunikasi terapeutik ini dilakukan secara benar akan menghasilkan kepuasan bagi pasien yang di rawat. Komunikasi terapeutik yang efektif oleh perawat di ruang perinatologi memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan perawatan yang berkualitas kepada ibu dan bayi yang baru lahir. Ruang perinatologi sering kali menjadi lingkungan yang penuh tantangan dan emosional, di mana ibu dan keluarga mungkin mengalami stres, kecemasan, atau bahkan trauma akibat kondisi medis yang kompleks. Dalam konteks ini, komunikasi terapeutik yang baik dapat membantu menciptakan hubungan yang saling percaya antara perawat dan pasien, menciptakan lingkungan yang aman dan mendukung untuk pengobatan dan pemulihan.

Komunikasi terapeutik memungkinkan perawat untuk memahami kebutuhan fisik dan emosional pasien dengan lebih baik, sehingga dapat memberikan perawatan yang sesuai dan menyeluruh. Perawat yang efektif dalam komunikasi terapeutik dapat mendengarkan dengan empati, menghormati privasi dan keyakinan pasien, dan menyampaikan informasi dengan cara yang mudah dipahami. Hal ini memungkinkan perawat untuk memberikan dukungan psikososial yang diperlukan kepada pasien dan keluarga, serta membantu mereka mengatasi kekhawatiran, ketakutan, atau pertanyaan yang mungkin timbul. Selain itu, komunikasi terapeutik juga berperan dalam membangun hubungan kolaboratif antara perawat dan tim medis lainnya di ruang perinatologi. Dalam konteks perawatan yang kompleks dan seringkali melibatkan banyak spesialis, komunikasi yang efektif antara perawat dan anggota tim lainnya sangat penting untuk memastikan koordinasi yang baik, pertukaran informasi yang akurat, dan pengambilan keputusan yang tepat. Dengan berkomunikasi secara terapeutik, perawat dapat membangun kerjasama yang kuat dengan tim medis dan secara sinergis bekerja untuk memberikan perawatan yang terbaik kepada pasien. Secara keseluruhan, komunikasi terapeutik oleh perawat di ruang perinatologi memiliki peran yang tak tergantikan dalam memberikan perawatan yang holistik dan berkualitas tinggi kepada ibu dan bayi yang baru lahir. Dengan

membangun hubungan yang saling percaya, mendengarkan dengan empati, dan berkolaborasi dengan tim medis lainnya, perawat dapat menciptakan lingkungan yang mendukung pemulihan dan memberikan dukungan yang berarti kepada pasien dan keluarga.

Identifikasi Kepuasan Keluarga Responden di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Islam Lumajang

Hasil identifikasi kepuasan keluarga didapatkan bahwa sebagian besar responden di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Islam Lumajang memiliki tingkat kepuasan kategori puas sebanyak 26 responden (65%). Layanan keperawatan sebagai perangkat penting dalam pelayanan kesehatan, memiliki tanggung jawab untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, inovatif, dan kreatif. Pengendalian mutu diperlukan demi memberi pelayanan sesuai standar asuhan keperawatan. Mutu merupakan kondisi yang menggambarkan tingkat kesempurnaan penampilan suatu produk, baik berupa barang maupun jasa, yang dibuat berdasarkan standar yang diterapkan, guna menyesuaikan keinginan pelanggan, dengan tujuan menciptakan kepuasan pelanggan (Maria, 2017).

Tingkat kepuasan pasien sangat erat hubungannya dengan mutu pelayanan sebuah rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien manajemen rumah sakit dapat melakukan perbaikan dan meningkatkan mutu pelayanannya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rochani (Rochani, 2019) yang berjudul hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasiendi ruang perawatan penyakit dalam rumah sakit Misi Lebak yang menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien. Dari 52 pasien yang menjadi responden sebagian besar mengatakan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat sudah berjalan dengan baik sebanyak 36 orang (69,2%).

Peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien sangat berhubungan dengan mutu pelayanan sebuah rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Pentingnya perawatan yang memuaskan bagi keluarga di ruang perinatologi tidak bisa diremehkan. Ketika seorang bayi baru lahir atau menghadapi kondisi medis yang rumit, keluarga mengalami campuran emosi yang intens, seperti kecemasan, stres, dan ketidakpastian. Dalam konteks ini, perawatan yang memuaskan tidak hanya melibatkan aspek medis, tetapi juga melibatkan aspek psikososial yang melibatkan empati, dukungan, dan komunikasi yang efektif. Keluarga yang puas dengan perawatan di ruang perinatologi merasa didengar, dipahami, dan didukung dalam keputusan- keputusan yang berkaitan dengan perawatan bayi mereka. Perawat yang mampu berkomunikasi dengan empati dan memberikan informasi yang jelas dan akurat membantu mengurangi kecemasan dan ketidakpastian yang dialami oleh keluarga. Mereka juga membantu keluarga untuk merasa terlibat secara aktif dalam perawatan bayi mereka, memberikan penjelasan mengenai kondisi medis dan prosedur yang dilakukan, serta memberikan kesempatan bagi keluarga untuk bertanya dan berbagi kekhawatiran mereka. Perawatan yang memuaskan di ruang perinatologi juga melibatkan pengakuan dan penghormatan terhadap kebutuhan dan preferensi keluarga.

Ketika keluarga merasa didukung dalam keputusan dan keinginan mereka, mereka merasa lebih percaya diri dalam perawatan yang diberikan kepada bayi mereka. Perawat yang dapat membangun hubungan yang saling percaya dengan keluarga, menghormati privasi mereka, dan memberikan dukungan emosional yang tepat akan memberikan pengalaman perawatan yang lebih positif dan memuaskan. Secara keseluruhan, kepuasan keluarga dalam perawatan di ruang perinatologi berkontribusi pada pengalaman perawatan yang holistik dan positif. Melalui komunikasi yang empatik, memberikan dukungan yang tepat, dan melibatkan

keluarga dalam pengambilan keputusan, perawat dapat memastikan bahwa keluarga merasa didengar, didukung, dan terlibat secara aktif dalam perawatan bayi mereka. Perawatan yang memuaskan ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan keluarga terhadap tim medis, tetapi juga berpotensi memiliki dampak positif pada pemulihan bayi dan kesejahteraan keluarga secara keseluruhan.

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Islam Lumajang.

Hasil uji analisis *Spearman's rho* menunjukkan nilai $\alpha < 0,05$, yaitu (0,000) yang berarti bahwa ada Hubungan komunikasi terapeutik perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Islam Lumajang. Nilai *Correlation Coefficient* menunjukkan angka (+0.663) yang berarti bahwa komunikasi terapeutik perawat memiliki pengaruh sedang terhadap kepuasan keluarga pasien. Nilai positif menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi terapeutik perawat maka semakin puas keluarga pasien di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Islam. Proses keperawatan adalah suatu metode yang sistematis dan ilmiah yang digunakan perawat untuk memenuhi kebutuhan klien dalam mencapai atau mempertahankan keadaan biologis, psikologis, social dan spiritual yang optimal, melalui tahap pengkajian, identifikasi diagnosis keperawatan, penentuan rencana keperawatan, serta evaluasi tindakan keperawatan (Suarli & Bahtiar, 2019). Menurut Asmadi (2018), proses keperawatan merupakan suatu upaya pemecahan masalah yang tujuan utamanya adalah membantu perawat menangani klien secara komprehensif dengan dilandasi alasan ilmiah, keterampilan teknis, dan keterampilan interpersonal. Penerapan proses keperawatan ini tidak hanya ditujukan untuk kepentingan klien, tetapi juga profesi keperawatan itu sendiri.

Komunikasi yang baik merupakan kemampuan dan keterampilan yang wajib dimiliki oleh seorang perawat dalam membantu pasien untuk mengatasi masalahnya, sehingga perawat dan pasien memperoleh pengalaman belajar bersama dalam rangka memperbaiki pengalaman emosional pasien (Prabowo, 2014). Komunikasi yang diterapkan oleh perawat untuk meningkatkan dan membina hubungan rasa saling percaya antara perawat dan pasien, dan apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien dan keluarga pasien. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang diharapannya. Begitu juga sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa keluarga maupun pasien akan muncul apabila pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya (Pohan dalam Pondaag, 2015). Pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan tetapi dengan membina hubungan komunikasi yang dapat memberikan kenyamanan pada pasien dan keluarga. Perawat perlu memiliki keterampilan berkomunikasi secara baik dalam menjalankan perannya sehingga dapat menentukan keberhasilan pelayanan atau asuhan keperawatan yang profesional dengan memperhatikan kebutuhan holistik klien. Kurangnya komunikasi dalam melakukan interaksi kepada pasien saat melakukan asuhan keperawatan mengakibatkan pasien merasa kurang nyaman. Hal ini mengakibatkan kurang puasnya pelayanan yang diterima pasien dan keluarga di rumah sakit. Akibat dari ketidakpuasan ini mengakibatkan citra rumah sakit menjaditurun (Imbalo, 2017).

Peneliti berasumsi bahwa Perlunya perawat membina hubungan kepercayaan dengan klien melalui suatu komunikasi terapeutik yang baik, yang berguna sebagai penunjang dalam pelaksanaan asuhan keperawatan, sehingga Kepuasan akan berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan maupun pengakuan terhadap profesional perawat dalam mengatasi permasalahan pasien. Selain itu kepuasan juga akan berdampak pada penggunaan berulang fasilitas rumah sakit atau menjadi pilihan utama pasien untuk meminta bantuan medis. Peningkatan

kepercayaan terhadap pelayanan turut mempengaruhi perkembangan rumah sakit. Berbagai upaya yang dilakukan rumah sakit dalam meningkatkan keterampilan perawat dalam berkomunikasi antara lain dilakukan pelatihan, seminar dan in house training tentang komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat dalam memberikan asuhan keperawatan di Ruang Perinatologi memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan keluarga pasien. Ruang Perinatologi seringkali menjadi lingkungan yang emosional dan penuh tantangan, di mana keluarga menghadapi stres, kecemasan, dan ketidakpastian terkait dengan kondisi bayi yang baru lahir atau kondisi medis yang rumit. Melalui komunikasi terapeutik yang efektif, perawat dapat membantu keluarga merasa didengar, dipahami, dan didukung secara emosional.

Perawat yang mampu berkomunikasi dengan empati dan kepekaan akan membantu mengurangi kecemasan dan ketakutan yang dirasakan oleh keluarga. Dengan mendengarkan secara aktif, memberikan perhatian yang penuh, dan menunjukkan pengertian terhadap kekhawatiran dan kebutuhan keluarga, perawat dapat menciptakan ikatan yang kuat dan saling percaya dengan mereka. Hal ini membantu keluarga merasa lebih nyaman, memiliki keyakinan yang lebih besar dalam perawatan yang diberikan, dan memperkuat hubungan kolaboratif antara perawat dan keluarga pasien. Selain itu, komunikasi terapeutik yang efektif juga melibatkan memberikan informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami kepada keluarga. Perawat yang mampu menjelaskan kondisi medis, prosedur yang dilakukan, serta memberikan penjelasan yang tepat tentang perawatan yang diberikan, membantu keluarga memahami situasi dengan lebih baik. Hal ini mengurangi ketidakpastian dan memberikan keluarga rasa kontrol dan keterlibatan yang penting dalam keputusan-keputusan terkait perawatan bayi mereka. Kepuasan keluarga pasien di Ruang Perinatologi sangat terkait dengan komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat. Ketika perawat mampu menciptakan hubungan yang saling percaya, memberikan dukungan emosional, dan memberikan informasi yang tepat, keluarga merasa dihargai dan didukung secara penuh dalam perjalanan perawatan bayi mereka. Ini berkontribusi pada pengalaman perawatan yang positif dan meningkatkan kepercayaan keluarga terhadap tim medis. Dengan demikian, komunikasi terapeutik yang baik oleh perawat tidak hanya memengaruhi kualitas perawatan, tetapi juga berpotensi meningkatkan hasil kesehatan dan kesejahteraan keluarga pasien di Ruang Perinatologi.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagian besar komunikasi terapeutik perawat dalam memberikan asuhan keperawatan di ruang perinatologi rumah sakit islam lumajang adalah kategori baik sebanyak 28 responden (70%). Hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian besar tingkat kepuasan keluarga yang dirawat di ruang perinatologi rumah sakit islam lumajang adalah kategori puas sebanyak 26 responden (65%). Dengan Hasil uji analisis *Spearman's rho* menunjukkan nilai $\alpha < 0,05$, yaitu (0,000) yang berarti bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Islam Lumajang. Diharapkan perawat dapat meningkatkan komunikasi terapeutik agar dapat meningkatkan kepuasan keluarga pasien dengan cara senyum, sapa, salam, bersikap sopan, memperkenalkan diri sebelum interaksi, dan menjelaskan tujuan ketika datang ke keluarga pasien dan untuk peneliti selanjutnya dapat meneliti variabel lain seperti hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kesembuhan pasien. Dan peneliti selanjutnya agak meneliti faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Afnuhazi.R. (2015). *Komunikasi Terapeutik dalam keperawatan Jiwa*. Yogyakarta: Gosyen Publisng.
- Al-Rasid, M. H. (2018). Pengaruh Terra (Tangibles, Emphaty, Responsiveness, Realibility, Assurance) Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Muamalat Cabang Margonda Depok. Jakarta: Universitas Islam Syarif Hidayatullah.
- Imbalo SP. (2017). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC;
- Jayanti, N. D. (2016). *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta*. 1– 97. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Lukman Hadi, P., Prabowo, T., & Indah Yulitasari, B. (2016). *Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Dukun Magelang*. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*. [https://doi.org/10.21927/jnki.2013.1\(1\).6-11](https://doi.org/10.21927/jnki.2013.1(1).6-11)
- Muhith, A., & Siyoto, S. (2018). *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health*. KDT.
- Prabowo. (2014). *Komunikasi dalam Keperawatan*. Yogyakarta: Fitramaya.
- Priyanto.A. (2019). *Komunikasi dan Konseling*. Jakarta: Salemba Medika.
- Rochani, S. (2019). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan Penyakit Dalam Rumah Sakit Misi Lebak. *Jurnal Kesehatan Saelmakers Perdana*, 2(1), 43– 52
- Saryono. (2011). *Metodologi penelitian keperawatan*. Purwokerto: UPT. Percetakan dan Penerbitan UNSOED.
- Setiadi. (2013). *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Cetakan Pertama. Graha Ilmu: Yogyakarta
- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). *Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien*. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*. [https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4\(1\).30-34](https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4(1).30-34)
- Suryani. (2015). *Komunikasi Terapeutik Teori dan Praktik (II)*. Jakarta: EGC.
- Tjiptono, F. (2015). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi