

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini merupakan bagian akhir dari laporan penelitian mencakup kesimpulan hasil pembahasan yang berkaitan dengan upaya menjawab tujuan dan hipotesis penelitian, saran peneliti berdasarkan hasil penelitian dengan menghubungkan berbagai teori terkait serta akan dikemukakan pula keterbatasan penelitian mengenai hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSCK Buddha Tzu Chi 2018.

1. Kesimpulan

Peneliti telah melakukan penelitian yang berjudul hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSCK Buddha Tzu Chi 2018. Jumlah responden penelitian 62 orang responden.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Gambaran karakteristik responden di ranap RSCK Buddha Tzu Chi berdasarkan usia yang terbanyak adalah usia 31-40 thn sebanyak 19 (30,6) responden, berdasarkan jenis kelamin yang terbanyak adalah laki-laki sebanyak 44 (71%) responden, berdasarkan tingkat pendidikan yang terbanyak adalah pendidikan SMA sebanyak 33 (53,2%) responden, berdasarkan pekerjaan yang terbanyak adalah swasta sebanyak 36 (58,1%).

2. Pada komunikasi terapeutik perawat Sebanyak 57 (91,9%) responden mengatakan komunikasi terapeutik perawat pada fase orientasi adalah “baik”. Sebanyak 58 (93,5%) responden mengatakan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja adalah “baik”. Sebanyak 54 (87,1%) responden mengatakan komunikasi terapeutik perawat pada fase terminasi adalah “baik”. Dan pada total komunikasi terapeutik perawat sebanyak 59 (95,2%) responden mengatakan komunikasi terapeutik perawat “baik”
3. Pada tingkat kepuasan pasien yaitu pada dimensi tangibles sebanyak 60 (96,8%) responden merasa “puas”. Dimensi reliability sebanyak 59 (95,2%) responden merasa “puas”. Dimensi responsiveness sebanyak 60 (96,8%) responden merasa “puas”. Dimensi assurance sebanyak 59 (95,2%) responden merasa “puas”. Dimensi empathy sebanyak 61 (98,4%) responden merasa “puas”. Sedangkan pada total tingkat kepuasan pasien sebanyak 58 (93,5%) responden merasa “puas”.
4. Ada hubungan bermakna antara fase orientasi dengan kepuasan pasien dengan P – value = 0,001 ($\alpha = 0,05$) dan pada fase orientasi tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat yang merasa puas sebanyak 55 (96,5%) responden.
5. Ada hubungan bermakna antara fase kerja dengan kepuasan pasien dengan P – value = 0,000 ($\alpha = 0,05$) dan pada fase kerja tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat yang merasa puas sebanyak 56 (96,6%) responden.

6. Ada hubungan bermakna antara fase terminasi dengan tingkat kepuasan pasien dengan $P - \text{value} = 0,022$ ($\alpha = 0,05$) dan pada fase terminasi tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat yang merasa puas sebanyak 52 (96,3%) responden.
7. Ada hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi ranap RSCK Buddha Tzu Chi dengan $P - \text{value} = 0,000$ ($\alpha = 0,05$) serta tingkat kepuasan pasien yang merasa puas terhadap komunikasi terapeutik perawat sebanyak 57 (96,6%) responden.

2. Saran

a. Bagi Rumah Sakit

Penelitian dapat memberikan informasi tentang hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap, bidang manajemen Rumah Sakit memiliki program untuk meningkatkan kualitas pelayanan perawat profesional dan bekerja sama dengan komite etika dan profesi yang telah ada, dan semua perawat di RSCK Buddha Tzu Chi diharapkan memiliki keterampilan komunikasi terapeutik, sehingga rumah sakit dapat mempertahankan kualitas pelayanan.

b. Bagi Perawat

Memberikan informasi kepada perawat tentang pentingnya komunikasi terapeutik dalam pelayanan keperawatan dengan pasien Rawat Inap misalnya setiap hari sebelum memulai dinas harus melakukan pertemuan perawat,

sehingga semua perawat dapat mempraktekkan secara praktis dalam keperawatan setiap hari, untuk membantu kesembuhan pasien di rawat inap.

c. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai wacana dan bacaan bagi mahasiswa yang berada dalam lingkup dunia kesehatan untuk proses pembelajaran tentang pentingnya komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit.

d. Bagi Peneliti selanjutnya

Memberikan acuan atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap dan di harapkan dapat meneliti fase prainteraksi serta karakteristik perawat yang tidak diteliti oleh peneliti.

e. Bagi Peneliti

Sangat bermanfaat untuk menambah pengetahuan karena dapat melakukan penelitian tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSCK Buddha Tzu Chi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afnuhazi, R. (2015). *Komunikasi Terapeutik Dalam keperawatan Jiwa*. Yogyakarta: Gosyen Publishin.
- Anoraga, (2009). *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta
- Aripuddin. (2014). *Ensiklopedia Mini: Asal Mula Profesi Perawat*. Jakarta: Angkasa.
- Burnard, P., & Morrison, P. (2009). *Caring & Communicating Hubungan Interpersonal Dalam Keperawatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Depkes RI. 2005. *Pedoman Kinerja Perawat dan Bidan Di Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Gerson, R. F. (2007). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Edisi Kedua Belas.
- Kozier, B. E. (2010). *Fundamentals Of Nursing Concepts, Process, And Practice*. Ed 7. Jakarta: EGC.
- Kusumo, M. P. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit Vol. 6 No 1*, 72-81.
- Kutney-Lee, A., (2009). *Nursing: A Key To Patient Satisfaction. Nursing: A Key To Patient Satisfaction*, 1-10.
- Lalongkoe, (2015). *Komunikasi Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Lestari, dkk, (2009). *Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul*. Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia.
- Lestariani, I. (2016). Pengaruh Mutu Pelayanan Kebidanan dan Komunikasi Bidan terhadap Kepuasan Pasien di Irna C RSUD Syarifah Ambami Rato Ebuh Bangkalan. *Jurnal Administrasi Publik Vol. 14, No. 2*, 105-112.
- Lestriana, D. (2012). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Pasca Operasi Rawat Inap Di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan. *Fikkes Jurnal Keperawatan Vol. 5*, 45-56.
- McEwen, A., & Kraszewski, S. (2010). *Communication Skills For Adult Nurses*. New York: Two Penn Plaza.

- Muhith, N. d. (2011). *Aplikasi Dalam Keperawatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Mundakir. (2006). *Komunikasi Keperawatan Aplikasi dalam Pelayanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mundakir, (2013). *Komunikasi Keperawatan Aplikasi dalam Pelayanan*, Edisi 1.
- Notoatmodjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan* . Jakarta: EGC.
- Nurhasanah, N. (2010). *Ilmu Komunikasi dalam Konteks Keperawatan untuk Mahasiswa Keperawatan*. Jakarta: CV. Trans Info Media.
- Nursalam. (2007). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan . edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Perry, P. &. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Prosedur, dan Praktik*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Perry, P. &. (2010). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Prosedur, dan Praktik*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Polit, D. F. (2012). *Nursing Research: Generating and Assessing Evidence For Nursing Practice*. Philipines: Lippincott William & Wilkins.
- Purwaningsih, W. d. (2012). *Asuhan Keperawatan Jiwa*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Priscylia A. C Rorie, Linnie Pondaag, Rivelino S. Hamel. 2014. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Irina RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*.
- Putra, A. (2013). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruangan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin, 2013. *Jurnal Ilmu Keperawatan*.

- Sandra, R. (2013). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan pasien Di Ruanagan Instalasi Rawat Inap Non Bedah (Penyakit Dalam Pria dan Wanita) RSUP DR. M. Djamil Padang Tahun 2013. *E-Jurnal*.
- Sheldon, L. K. (2009). *Komunikasi untuk Keperawatan Berbicara dengan Pasien*. Jakarta: Erlangga.
- Siti, M. (2015). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Vol. 4 No. 1. *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia*, 30-34.
- Suryani. (2015). *Komunikasi Terapeutik Teori & Praktik, Ed 2*. Jakarta: EGC.
- Susilo, W. H. (2013). *Prinsip-Prinsip Biostatistika Dan Aplikasi SPSS: Pada Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Tidak Dipublikasikan.
- Tjiptono, F. (2007). *Manajemen Jasa* . Jogja: Andi.
- Triwibowo, C. (2013). *Manajemen Pelayanan Keperawatan*. Jakarta: Trans Info Media.
- Wahyu, (2006). *Hubungan Pengetahuan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kemampuan Komunikasi Perawat dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Elisabeth Purwokerto*. Jurnal Keperawatan Soedirman, Volume 1 Nomor 2 November 2006.