

## HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI INSTALASI RAWAT INAP SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DI RUMAH SAKIT UMUM WULAN WINDY

### THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSE THERAPEUTIC COMMUNICATIONS WITH BPJS PATIENT SATISFACTION ON INPATIENT INSTALLATIONS DURING THE COVID-19 PANDEMIC AT WULAN WINDY GENERAL HOSPITAL

**Muhammad Adiul Ilham<sup>1\*</sup>, Teguh Suharto<sup>1</sup>,**

Program Studi S1 ARS, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan. Indonesia.

Author e-mail: [azamsuedjono1707@gmail.com](mailto:azamsuedjono1707@gmail.com)

#### ABSTRACT

Therapeutic communication is communication in the health sector, one of which is in the field of nursing. Therapeutic communication is carried out by nurses and aims to help patients heal. Nursing services are basically aimed at providing satisfaction to patients. During the Covid-19 pandemic, patient safety in hospitals is a system where hospitals make patient care safer. Aim: to determine the relationship between nurse therapeutic communication and BPJS patient satisfaction on inpatient installations during the Covid-19 pandemic at Wulan Windy General Hospital in 2022. Methods: The research method used was quantitative with a cross-sectional approach. The research location is at Wulan Windy General Hospital. The study population was all inpatient BPJS patients at Wulan Windy General Hospital and a sample of 95 respondents. Sampling was done by accidental sampling. Results: It showed that the orientation stage variable has a p-value of  $0.000 < 0.05$ , the working stage with a p-value of  $0.000 < 0.05$ , and the termination stage with a p-value of  $0.002 < 0.05$ . Conclusion: there is a relationship between the variables of the orientation stage, work stage and termination stage with BPJS patient satisfaction during the Covid-19 pandemic with  $p \text{ sig} < 0.05$ . It is recommended that nurses improve therapeutic communication with patients so that they can improve the quality of health services.

**Keywords:** *Therapeutic Communication, Satisfaction and the Covid-19 pandemic.*

#### ABSTRAK

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi dalam bidang kesehatan salah satunya bidang keperawatan. Komunikasi terapeutik dilakukan oleh perawat dan bertujuan dalam membantu penyembuhan pasien. Pelayanan keperawatan pada dasarnya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Pada masa pandemi Covid-19, keselamatan pasien (patient safety) di Rumah sakit adalah suatu sistem dimana Rumah Sakit membuat asuhan pasien lebih aman.

Tujuan: untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien BPJS di instalasi rawat inap selama masa pandemi Covid-19 di RSUD Wulan Windy Tahun 2022. Metode: Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Lokasi penelitian di RSUD Wulan Windy. Populasi penelitian seluruh pasien BPJS rawat inap di RSUD Wulan Windy dan sampel sebanyak 95 orang. Penarikan sampel dilakukan dengan accidental sampling. Hasil: Menunjukkan bahwa variabel tahap orientasi memiliki nilai p-value  $0,000 < 0,05$ , tahap kerja dengan p-value  $0,000 < 0,05$  dan tahap terminasi dengan p-value  $0,002 < 0,05$ . Kesimpulan: ada hubungan variabel tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi dengan kepuasan pasien BPJS selama masa pandemi Covid-19 dengan  $p \text{ sig} < 0,05$ . Disarankan agar perawat lebih meningkatkan komunikasi terapeutik kepada pasien sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

**Kata Kunci:** *Komunikasi Terapeutik, Kepuasan di masa pandemi Covid-19.*

## PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Serta mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Kemenkes, 2009).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Serta mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 72 Tentang Sistem Kesehatan Nasional, 2012). Sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), maka sistem jaminan sosial pun berlaku secara nasional. Rumah Sakit sebagai salah satu institusi kesehatan yang membantu target pemerintah untuk mencapai *Universal Health Coverage* (UHC). Selain bergabung dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, Rumah Sakit juga harus meningkatkan mutu pelayanan sehingga menjadi pilihan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan

(Retnaningsih, 2019).

Adapun pelayanan yang diberikan Rumah Sakit seperti pelayanan dalam bidang keperawatan. Perawat menjadi salah satu sumber daya manusia terpenting di Rumah Sakit karena selain jumlahnya yang dominan banyak juga merupakan profesi yang memberikan pelayanan selama 24 jam kepada pasien. Perawat bagaikan ujung tombak terhadap kesembuhan pasien selama berada di Rumah Sakit, memberikan pelayanan yang baik dengan cara komunikasi yang baik pula agar pasien merasakan pelayanan yang memuaskan. Keperawatan adalah kegiatan pemberian asuhan kepada individu, keluarga, kelompok atau masyarakat baik dalam keadaan sakit maupun sehat (Rafika, 2017).

Perawat dalam menjaga kerjasama yang baik dengan pasien dalam membantu memenuhi kebutuhan kesehatan pasien, serta dalam rangka membantu mengatasi masalah pasien adalah dengan berkomunikasi. Dengan berkomunikasi perawat dapat mendengarkan perasaan atau keluhan pasien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan (Sarfika, 2018).

Komunikasi Terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar dan bertujuan untuk kesembuhan pasien. Komunikasi terapeutik dilakukan oleh perawat dan memegang peranan penting dalam membantu penyembuhan pasien. Komunikasi terapeutik sangat dibutuhkan dalam menangani pasien, apabila hal tersebut tidak diterapkan dengan baik maka akan mengganggu hubungan yang berdampak pada ketidakpuasan pasien (Lalongkoe, 2014)

*Corona virus disease* 2019 atau dapat disebut dengan Covid-19 adalah penyakit menular

yang disebabkan oleh sindrom pernapasan akut corona virus 2 (SARS-CoV-2) (Agnes, 2020). Pada masa pandemi covid-19 saat ini perawat sebagai tenaga kesehatan di garda terdepan yang terlibat langsung dalam merawat pasien. Perawat juga dihadapkan oleh pelayanan yang tidak biasa seperti menerapkan protokol kesehatan yang sangat ketat dengan tujuan untuk memutuskan transmisi lokal dari penyebaran virus Covid-19. Perawat juga harus memikirkan bagaimana mempertahankan mutu pelayanan keperawatan dengan meminimalkan dampak negatif ketika kontak dengan pasien. Komunikasi terapeutik memiliki peranan penting dalam tugas pelayanan keperawatan. Tahapan-tahapan dalam komunikasi terapeutik bisa saja mendapatkan gangguan atau *noise* yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Perawat harus bisa menekan timbulnya masalah dalam proses komunikasi dan teknik dalam berkomunikasi (Nur, Y. S., Handiyani, H., & Rayatin, L., 2021).

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan pada tanggal 21 Desember 2021 di RSU Wulan Windy dengan melakukan wawancara dan observasi (pengamatan). Wawancara dilakukan kepada 15 orang pasien, hasil wawancara yang dilakukan kepada 15 orang pasien BPJS Rawat Inap yang merupakan pasien kunjungan ulang sebelum dan sesudah adanya masa pandemi Covid-19 peneliti mendapatkan informasi bahwa sebelum masa pandemi 13 dari 15 pasien tersebut merasa puas dengan komunikasi terapeutik perawat seperti perawat setiap masuk dan keluar ruangan rawat inap selalu mengucapkan salam dan berpamitan kepada pasien, perawat yang selalu antusias mendengarkan keluhan pasien sehingga dari keluhan tersebut perawat mendapatkan gambaran tindakan keperawatan yang tepat sehingga membantu mempercepat proses kesembuhan pasien. Dan 2 orang kurang puas karena perawat tidak menjelaskan tindakan keperawatan yang dilakukan kepada pasien. Sedangkan di masa pandemi saat ini, 15 orang pasien tersebut mengatakan ketidakpuasan terkait komunikasi terapeutik perawat yaitu pasien tidak puas karena perawat jarang memperkenalkan dirinya saat menjumpai pasien sehingga pasien tidak tahu nama perawat tersebut, perawat lupa menjelaskan aturan minum obat kepada pasien, perawat jarang menyentuh, memberi semangat dan memotivasi pasien agar lekas sembuh, perawat jarang menanyakan perasaan atau keadaan

pasien setelah diberikan tindakan keperawatan seperti setelah diberikannya obat kepada pasien, perawat jarang berpamitan dan mengucapkan salam sebelum meninggalkan pasien. Adapun hasil observasi (pengamatan) peneliti saat di ruang rawat inap adalah peneliti mengamati perawat mempersingkat waktu berkomunikasi kepada pasien seperti perawat terburu-buru ketika memberikan edukasi kepada pasien dan keluarga, karena perawat memakai masker sehingga tidak terlihat apakah perawat senyum atau tidak, kemudian komunikasi menjadi tidak jelas karena suara perawat yang kecil.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional* (Sugiyono, 2018). Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Wulan Windy Medan Sumatera Utara. Waktu penelitian dilaksanakan mulai survei awal bulan Desember 2021 sampai bulan Juli 2022.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan subjek peneliti yaitu seluruh pasien BPJS Rawat Inap pada tahun 2021 di RSU Wulan Windy sebanyak 2008 pasien. Dan sampel sebanyak 95 orang. Penarikan sampel dilakukan dengan *accidental sampling* (sampling) yaitu pengambilan kasus atau responden yang kebetulan ada di bagian rawat inap Rumah Sakit Umum Wulan Windy.

Kriteria Inklusi responden sebagai berikut:

1. Bersedia menjadi responden
2. Pasien mampu membaca dan menulis
3. Pasien yang berusia 18-65 tahun
4. Pasien yang di rawat pada masa pandemi Covid 19.
5. Pasien tidak mengalami gangguan kesadaran
6. Pasien yang di rawat inap minimal 2 hari

Kriteria Eksklusi responden sebagai berikut:

1. Pasien tidak mampu membaca dan menulis
2. Pasien mengalami gangguan kesadaran

Teknik pengumpulan data terdiri dari data primer diperoleh dari observasi, wawancara serta pemberian kuesioner kepada pasien. Pengumpulan data sekunder diperoleh dari data kunjungan pasien BPJS rawat inap. Data tertier diperoleh dari jurnal dan buku. Teknik pengolahan data meliputi *collecting, checking, coding, entering*

dan data *processing* (Iman, M., 2015).

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisa univariat dan analisa bivariat dengan uji *chi-square* (Iman, M., 2015).

## HASIL PENELITIAN

### Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Instalasi Rawat Inap RSU Wulan Windy

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat responden terbanyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 52 orang (54,7%). Pasien yang berumur 55-65 tahun sebanyak 23 orang (24,2%). Pendidikan terakhir pasien mayoritas SMA/SMK sebanyak 37 orang (38,9%) dan mayoritas pekerjaan responden yaitu tidak bekerja sebanyak 35 orang (36,8%).

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Instalasi Rawat Inap RSU Wulan Windy**

Jenis	F	%
<b>Kelamin</b>		
Laki-laki	43	45,3
Perempuan	53	54,4
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>
<b>Umur</b>		
26-35 Tahun	19	20,0
36-45 Tahun	19	20,0
46-55 Tahun	21	22,1
55-65 Tahun	23	24,2
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>
<b>Pendidikan</b>		
SD	20	21,1
SMP	27	28,4
SMA	37	38,9
S1	11	11,6
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak bekerja	20	21,1
Buruh/Petani	27	28,4
Wiraswasta	37	38,9
Pegawai Swasta	11	11,6
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>

### Analisis Univariat

#### Distribusi Frekuensi Responden Menurut Tahap Orientasi di Instalasi Rawat Inap RSU Wulan Windy

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat dari 95 orang responden menunjukkan bahwa responden yang menyatakan pendapat Ya sebanyak 64 orang (67,4%) dan responden yang menyatakan pendapat Tidak sebanyak 31 orang (32,6%).

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Tahap Orientasi di Instalasi Rawat Inap RSU Wulan Windy.**

Tahap Orientasi	F	%
Ya	64	67,4
Tidak	31	32,6
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>

### Distribusi Frekuensi Responden Menurut Tahap Terminasi di Instalasi Rawat Inap RSUD Wulan Windy

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat dari 95 orang responden menunjukkan bahwa responden yang menyatakan pendapat Ya sebanyak 63 orang (66,3%) dan responden yang menyatakan pendapat Tidak sebanyak 32 orang (33,7%).

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Responden Menurut Tahap Kerja di Instalasi Rawat Inap RSUD Wulan Windy

Tahap Kerja	F	%
Ya	63	67,4
Tidak	31	32,6
Total	95	100

### Distribusi Frekuensi Responden Menurut Tahap Terminasi di Instalasi Rawat Inap RSUD Wulan Windy

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat dari 95 orang responden menunjukkan bahwa responden yang menyatakan pendapat Ya sebanyak 66 orang (69,5%) dan responden yang menyatakan pendapat Tidak sebanyak 29 orang (30,5%).

**Tabel 4.** Distribusi Frekuensi Responden Menurut Tahap Terminasi di Instalasi Rawat Inap RSUD Wulan Windy

Tahap Terminasi	F	%
Ya	66	69,5
Tidak	29	30,5
Total	95	100

### Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Wulan Windy

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat dari 95 orang responden menunjukkan bahwa responden yang menyatakan pendapat Puas sebanyak 63 orang (66,3%) dan responden yang menyatakan pendapat Tidak Puas sebanyak 32 orang (33,7%).

**Tabel 5.** Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kepuasan di Instalasi Rawat Inap RSUD Wulan Windy.

Kepuasan	F	%
Puas	63	66,3
Tidak Puas	32	33,7
Total	95	100

### Analisa Bivariat

#### Hubungan Variabel Tahap Orientasi dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Selama Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Wulan Windy Tahun 2022.

Berdasarkan Tabel 6 diketahui bahwa dari 95 responden pada variabel tahap orientasi dengan kategori Ya yaitu sebanyak 64 orang (67,4%), pasien yang merasa puas sebanyak 51 orang (53,7%) dan yang tidak puas sebanyak 13 orang (13,7%). Sedangkan variabel tahap orientasi dengan kategori Tidak yaitu sebanyak 31 orang (32,6%), pasien yang merasa puas sebanyak 12 orang (12,6%) dan yang tidak puas sebanyak 19 orang (20,0%).

Dari hasil uji *chi-square* terdapat hubungan yang signifikan antara variabel tahap orientasi dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap selama masa pandemi covid-19 di RSUD Wulan Windy Tahun 2022 dengan *p-value* 0,000 < 0,05. Dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel tahap orientasi dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap selama masa pandemi covid-19 di RSUD Wulan Windy Tahun 2022.

**Tabel 6.** Hubungan Hubungan Variabel Tahap Orientasi dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Selama Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Wulan Windy Tahun 2022

Variabel Tahap Orientasi	Kepuasan Pasien				Total		Asymp.Sig Sided
	Puas		Tidak Puas		F	%	
	f	%	f	%			
Ya	51	53,7	13	13,7	64	67,4	0,000<
Tidak	12	12,6	19	20,0	31	32,6	$\alpha$ 0,05
<b>Jumlah</b>	<b>63</b>	<b>66,3</b>	<b>32</b>	<b>33,7</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	

**Hubungan Tahap Kerja Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Selama Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Wulan Windy Tahun 2022**

Berdasarkan Tabel 7 diketahui bahwa dari 95 responden pada variabel tahap kerja dengan kategori Ya yaitu sebanyak 63 orang (66,3%), pasien yang merasa puas sebanyak 52 orang (54,7%) dan yang tidak puas sebanyak 11 orang (11,6%). Sedangkan variabel tahap kerja dengan kategori Tidak yaitu sebanyak 32 orang (33,7%), pasien yang merasa puas sebanyak 11 orang

(11,6%) dan yang tidak puas sebanyak 21 orang (22,1%).

Dari hasil uji *chi-square* terdapat hubungan yang signifikan antara variabel tahap kerja dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap selama masa pandemi covid- 19 di RSUD Wulan Windy Tahun 2022 dengan *p-value* 0,000 < 0,05. Dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel tahap kerja dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap selama masa pandemi covid-19 di RSUD Wulan Windy Tahun 2022.

**Tabel 7.** Hubungan Hubungan Variabel Tahap Kerja dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Selama Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Wulan Windy Tahun 2022

Variabel Tahap Kerja	Kepuasan Pasien				Total		Asymp.Sig Sided
	Puas		Tidak Puas		F	%	
	F	%	F	%			
Ya	52	54,7	11	11,6	63	66,3	0,000<
Tidak	11	11,6	21	22,1	32	33,7	$\alpha$ 0,05
<b>Jumlah</b>	<b>63</b>	<b>66,3</b>	<b>32</b>	<b>33,7</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	

**Hubungan Tahap Terminasi Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Selama Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Wulan Windy Tahun 2022**

Berdasarkan Tabel 8 diketahui bahwa dari 95 responden pada variabel terminasi dengan kategori Ya yaitu sebanyak 66 orang (69,5%), pasien yang merasa puas sebanyak 51 orang (53,7%) dan yang tidak puas sebanyak 15 orang (15,8%). Sedangkan variabel terminasi dengan kategori Tidak yaitu sebanyak 29 orang (30,5%), pasien yang merasa puas sebanyak 12 orang (12,6%) dan yang tidak puas sebanyak 17 orang (17,9%).

Dari hasil uji *chi-square* terdapat hubungan yang signifikan antara variabel terminasi dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap selama masa pandemi covid- 19 di RSUD Wulan Windy Tahun 2022 dengan *p-value* 0,002 < 0,05. Dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel tahap terminasi dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap selama masa pandemi covid-19 di RSUD Wulan Windy Tahun 2022.

**Tabel 8.** Hubungan Hubungan Variabel Tahap Kerja dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Selama Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Wulan Windy Tahun 2022

Variabel Tahap Terminasi	Kepuasan Pasien				Total		Asymp.Sig Sided
	Puas		Tidak Puas		F	%	
	f	%	f	%			
Ya	51	53,7	15	15,8	66	69,5	0,002<
Tidak	12	12,6	17	17,9	29	30,5	$\alpha$ 0,05
<b>Jumlah</b>	<b>63</b>	<b>66,3</b>	<b>32</b>	<b>33,7</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	

## PEMBAHASAN

### Hubungan Variabel Tahap Orientasi dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Selama Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Wulan Windy Tahun 2022.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan uji *chi square* terdapat hubungan yang signifikan antara variabel tahap orientasi dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap selama masa pandemi covid-19 di RSUD Wulan Windy Tahun 2022 dengan *p-value*  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan  $H_a$  (Hipotesis Alternatif) diterima dan  $H_o$  (Hipotesis Nol) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel tahap orientasi dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap selama masa pandemi covid-19 di RSUD Wulan Windy Tahun 2022.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachmat Ramli "Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2021". Hasil penelitian memperlihatkan *sig p*  $0,002 < 0,05$  menunjukkan bahwa variabel tahap orientasi memiliki hubungan dengan kepuasan pasien.

Selanjutnya sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahendro Prasetyo Kusumo "Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja Tahun 2020" memperlihatkan bahwa nilai signifikansi  $0,016 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa variabel tahap orientasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Tahap orientasi merupakan tahapan awal yang dimulai saat perawat bertemu dengan pasien. Tahap orientasi dimulai dengan perawat mengucapkan salam dan memperkenalkan diri

kepada pasien. Dengan memperkenalkan diri, maka perawat mulai membangun komunikasi terapeutik kepada pasien. Tahap orientasi juga merupakan dasar terciptanya komunikasi terapeutik antara perawat dengan pasien. Pada tahap ini tidak hanya perawat tahu nama pasien saja atau pasien tahu nama perawat saja, melainkan bagaimana pasien menerima perawat dan mempercayakan sepenuhnya kepada perawat akan penyembuhan pasien. Tahap orientasi harus dilakukan perawat untuk memberikan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan salah satunya asuhan keperawatan dengan melakukan komunikasi terapeutik kepada pasien.

Pengaruh tahap orientasi dengan kepuasan pasien merupakan hasil pelayanan dalam bidang keperawatan. Kepuasan maupun ketidakpuasan pasien sangat berpengaruh dengan tahap orientasi komunikasi terapeutik karena pada tahap ini pasien dapat merasakan secara langsung pelayanan komunikasi terapeutik pada tahap orientasi yang diberikan oleh perawat dari awal pasien di rawat hingga hari akhir perawatan.

### Hubungan Variabel Tahap Kerja Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Instalasi Rawat Inap Selama Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Wulan Windy Tahun 2022

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan uji *chi-square* terdapat hubungan yang signifikan antara variabel tahap kerja dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap selama masa pandemi covid-19 di RSUD Wulan Windy Tahun 2022 dengan *p-value*  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan  $H_a$  (Hipotesis Alternatif) diterima dan  $H_o$  (Hipotesis Nol) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel tahap kerja dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap selama masa pandemi covid-19 di RSUD Wulan Windy Tahun

2022.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachmat Ramli "Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2021". Hasil penelitian memperlihatkan sig  $p = 0,023 < 0,05$  menunjukkan bahwa variabel tahap kerja memiliki hubungan dengan kepuasan pasien.

Selanjutnya sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahendro Prasetyo Kusumo "Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja Tahun 2020" memperlihatkan bahwa nilai signifikansi  $0,010 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa variabel tahap kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Tahap kerja merupakan tahapan selanjutnya setelah tahap orientasi dan juga tahapan inti dalam komunikasi terapeutik. Selain menjadi komunikator, perawat juga harus bisa menjadi komunikan bagi pasien dengan cara mendengarkan secara aktif, antusias dan dengan penuh perhatian saat pasien mengungkapkan keluhan-keluhan yang ia rasakan dan juga perawat mampu mengatasi keluhan dari pasien. Pada tahap kerja ini perawat memberikan semangat untuk sembuh, memotivasi pasien bahwa keluhannya dapat diatasi serta memberikan perhatian melalui sentuhan selama komunikasi berlangsung. Dengan begitu pasien merasakan sangat diperhatikan sehingga mendatangkan kepuasan pasien. Pengaruh tahap kerja dengan kepuasan pasien merupakan hasil pelayanan dalam bidang keperawatan.

### **Hubungan Variabel Tahap Terminasi dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Selama Masa Pandemi Covid-19 di RSU Wulan Windy Tahun 2022**

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan uji chi-square terdapat hubungan yang signifikan antara variabel tahap terminasi dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap selama masa pandemi covid-19 di RSU Wulan Windy Tahun 2022 dengan  $p$ -value  $0,002 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan  $H_a$  (Hipotesis Alternatif) diterima dan  $H_o$  (Hipotesis Nol) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel tahap terminasi dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap selama masa pandemi covid-19 di RSU Wulan Windy Tahun

2022.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachmat Ramli "Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2021". Hasil penelitian memperlihatkan sig  $p = 0,002 < 0,05$  menunjukkan bahwa variabel tahap terminasi memiliki hubungan dengan kepuasan pasien.

Selanjutnya sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahendro Prasetyo Kusumo "Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja Tahun 2020" memperlihatkan bahwa nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa variabel tahap terminasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Tahap terminasi merupakan tahapan akhir dari pertemuan antara perawat dengan pasien. Tahap terminasi dibagi menjadi 2 yaitu terminasi sementara dan terminasi akhir. Terminasi sementara adalah tahapan dimana perawat akan bertemu kembali dengan pasien pada waktu yang telah ditetapkan. Sedangkan terminasi akhir adalah tahapan dimana perawat telah menyelesaikan proses keperawatan secara keseluruhan. Pada saat tahap terminasi inilah perawat dan pasien bersama-sama mengevaluasi kembali proses pelayanan keperawatan yang telah dilakukan. Perawat diharapkan dapat mencapai tujuan interaksi yang telah dilakukan dengan menanyakan perasaan pasien setelah dilakukannya tindakan keperawatan serta membuat kontrak untuk pertemuan berikutnya.

### **KESIMPULAN**

1. Ada hubungan antara variabel tahap orientasi  $0,000 (p < 0,05)$  dengan kepuasan pasien BPJS pada masa pandemi covid 19 di RSU Wulan Windy Tahun 2022
2. Ada hubungan antara variabel tahap kerja  $0,000 (p < 0,05)$  dengan kepuasan pasien BPJS pada masa pandemi covid 19 di RSU Wulan Windy Tahun 2022
3. Ada hubungan antara variabel tahap terminasi  $0,002 (p < 0,05)$  dengan kepuasan pasien BPJS pada masa pandemi covid 19 di RSU Wulan Windy Tahun 2022.



## SARAN

1. Diharapkan kepada pihak Rumah Sakit agar dapat memberikan pelatihan komunikasi terapeutik kepada perawat sebagai salah satu upaya yang harus dilaksanakan dalam meningkatkan kepuasan pasien
2. Diharapkan kepada pihak Rumah Sakit maupun perawat agar memperhatikan kepuasan pasien karena kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien saling berhubungan maka sangat penting untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan agar pasien puas setelah mendapatkan pelayanan keperawatan.
3. Diharapkan kepada perawat agar dapat lebih meningkatkan dan memperbaiki komunikasi terapeutik agar hubungan antara perawat dan pasien dapat terjalin dengan baik sehingga dapat memberikan kepuasan pasien
4. Diharapkan kepada perawat untuk meningkatkan kompetensi tentang peran perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien sehingga sangat membantu saat perawat melakukan komunikasi terapeutik kepada pasien
5. Diharapkan kepada pasien dan keluarga agar mematuhi segala peraturan yang ada di Rumah Sakit terutama dalam mematuhi protokol kesehatan untuk mengurangi penyebaran penyakit maupun virus covid-19 saat ini
6. Disarankan kepada peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian di Rumah Sakit tentang komunikasi terapeutik perawat agar dapat melakukan penelitian di instalasi yang berbeda.

## REFERENCES

- Agnes, L. J. (2020). Meningkatkan Keselamatan pasien di Rumah Sakit, terkait dengan masa masa pandemi COVID-19. 1-10.
- Anonim, (2012). Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 72 Tentang Sistem Kesehatan Nasional. Jakarta : Republik Indonesia.
- Iman, M. (2013). Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan. Bandung: Citapustaka Media Perintis.

- Iman, M. (2015). Pemanfaatan SPSS Dalam Penelitian Bidang Kesehatan dan Umum. Bandung: Cipta Pustaka Media Perintis.
- Kemenkes, (2009).Undang-Undang Republik Indonesia No.44 Tentang Rumah Sakit . Jakarta; Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Lalongkoe, M. R. (2014). Komunikasi Terapeutik;Pendekatan Praktis Praktisi Kesehatan. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Nur, S. R. (2017). Peran Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Di Pelayanan Kesehatan. 7.
- Nur, Y. S., Handiyani, H., & Rayatin, L. (2021). Optimalisasi Supervisi Keperawatan di Masa Pandemi COVID-19. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 3(2), 600-610.
- Rafika, S. N. (2017). Peran Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Di Pelayanan Kesehatan. 7.
- Retnaningsih, H. (2019). Universal Health Coverage (UHC) Perspektif Kesehatan dan Kesejahteraan. Jakarta: Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI.
- Sarfika, N. R. (2018). Buku Ajar Keperawatan Dasar 2. Padang: Andalas Univesrity Press.
- Siregar, R. N. (2017). Peran Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Di Pelayanan Kesehatan. 7.
- Sugiyono, P. D. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung : Penerbit CV. Alfabeta.