

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hospitalisasi adalah suatu kondisi yang mengharuskan seseorang atau anak – anak dirawat di rumah sakit, menjalani perawatan sampai mereka sembuh dan kembali ke rumah (Calbayram & Altundag, 2018). Menurut data *World Health Organization* (WHO) pada tahun 2018, 3% hingga 10% pasien anak yang dirawat di rumah sakit Amerika Serikat mengalami stres. Sekitar 3% hingga 7% anak sekolah yang dirawat di Jerman juga mengalami hal yang sama, 5% hingga 10% anak yang dirawat di rumah sakit di Kanada dan Selandia Baru juga menunjukkan tanda-tanda stres selama tinggal di rumah sakit. Angka kesakitan anak di Indonesia mencapai lebih dari 45% dari total populasi anak di Indonesia (Kemenkes RI, 2018). Meskipun terjadi peningkatan rawat inap pada anak menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2018, angka rawat inap atau rawat inap anak di Indonesia meningkat sebesar 13% dibandingkan tahun 2017 (Hadi et al., 2020; Rhomantri et al., 2021).

Hospitalisasi anak merupakan situasi krisis bagi anak. Keadaan ini terjadi karena anak berusaha beradaptasi dengan lingkungan yang baru dan asing yaitu rumah sakit. Kondisi ini dapat menjadi stressor bagi anak, orang tua dan keluarga (Pardede et al., 2020) Selama proses ini, anak-anak dan orang tua dapat melalui banyak peristiwa yang menurut beberapa penelitian mengacu pada pengalaman yang sangat menyakitkan,

menegangkan, traumatik dan penuh dengan stress (Cooke et al., 2018; Hidayat et al., 2021; Sharp et al., 2023; Yuliastati et al., 2019)

Selain lingkungan rumah sakit yang asing bagi anak, tindakan invasif ataupun regimen terapeutik lain yang dilakukan oleh perawat ataupun tenaga kesehatan lainnya juga dapat menyebabkan stress pada anak. Apalagi jika tindakan invasif tersebut mengalami kegagalan atau komplikasi. Hal ini dapat menyebabkan trauma pada pasien anak dan stress keluarga (Indarwati et al., 2020). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 290 Tahun 2008, tindakan invasif merupakan tindakan medis yang dapat mempengaruhi secara langsung keutuhan jaringan tubuh pasien. Prosedur invasif seperti injeksi atau pemasangan infus seringkali diperlukan dalam asuhan keperawatan pada pasien anak (Sharp et al., 2023). Pemasangan infus merupakan prosedur yang paling sering dilakukan di rumah sakit. Kegagalan dan komplikasi pemasangan infus yang diterima anak saat dirawat di rumah sakit mengakibatkan trauma berkepanjangan (A. Amalia et al., 2018; Zannah et al., 2015). Pemasangan infus juga dapat menyebabkan infeksi dan berdampak pada nyeri infus. Hal ini menimbulkan kecemasan dan trauma yang mendorong anak memberontak terhadap pemasangan infus (A. Amalia et al., 2018).

Menurut *International Association for the Study of Pain* (IASP) (2012) nyeri didefinisikan sebagai pengalaman respon saraf sensorik yang tidak menyenangkan yang berhubungan dengan kerusakan jaringan. Nyeri dapat disebabkan oleh banyak faktor, salah satunya akibat prosedur invasif.

Tingginya tingkat nyeri prosedural yang tidak diobati menjadi masalah yang sering dialami oleh pasien anak ketika di rawat di rumah sakit (Birnie et al., 2014). Respons anak terhadap rangsangan nyeri akibat prosedur invasif seperti pemasangan infus sangat bervariasi tergantung perkembangannya. Anak prasekolah (2-7 tahun) percaya bahwa rasa sakit dapat hilang secara ajaib, melihat rasa sakit sebagai hukuman, dan cenderung berasumsi bahwa orang lain bertanggung jawab atas rasa sakit yang mereka rasakan dan perilaku seperti menangis, berteriak, memukul tangan dan kaki, dan mencoba untuk mendorong stimulus, tidak kooperatif, membutuhkan pengekanan fisik dan dukungan emosional. Sementara itu, anak usia sekolah (7-12 tahun) memandang nyeri terkait dengan fisika, takut cedera fisik, bahaya fisik, dan kematian, serta memandang nyeri sebagai hukuman atas kesalahan (Novitasari et al., 2019)

Penatalaksanaan nyeri pada anak dapat diatasi dengan penatalaksanaan nyeri farmakologis. Penatalaksanaan ini merupakan upaya atau strategi untuk mengatasi nyeri dengan obat pereda nyeri. Sedangkan penatalaksanaan nyeri nonfarmakologis merupakan strategi pereda nyeri tanpa menggunakan obat-obatan, melainkan perilaku caring. Manajemen nyeri non farmakologi merupakan strategi penatalaksanaan nyeri tanpa obat yang paling sering dilakukan oleh perawat (Wandini et al., 2020). Teknik non-farmakologis seperti distraksi atau pengalihan memiliki dampak yang signifikan terhadap manajemen nyeri dan dapat dikontrol oleh anak-anak. Teknik distraksi digunakan secara efektif untuk prosedur Kesehatan yang

menyebabkan rasa sakit, seperti injeksi dan pengambilan darah. Sangat mudah bagi anak-anak untuk teralihkan, sehingga distraksi dapat membantu mengatasi rasa sakit. Teknik ini bertujuan untuk mengalihkan perhatian anak dari rasa sakit yang dirasakannya (Immawati et al., 2022; Parmasih et al., 2021; Rahayu, 2020; Rhomantri et al., 2021; Wandini et al., 2020).

Nyeri yang dirasakan dan tidak ditangani memiliki efek samping jangka panjang seperti sensitivitas nyeri yang menetap, penurunan fungsi imun dan neurofisiologis, perubahan sikap, dan perubahan perilaku kesehatan (A. Amalia et al., 2018). Nyeri jika tidak ditangani akan membuat anak tidak kooperatif atau menolak prosedur, yang dapat memperlambat proses penyembuhan (A. Amalia et al., 2018). Selain itu, anak yang mengalami nyeri akan lebih sensitive dan mudah menangis (*rewel*), hal ini dapat menambah kekhawatiran orangtua tentang beratnya penyakit anak, pelayanan dan lingkungan rumah sakit, serta hubungan ataupun kepercayaan dengan staf rumah sakit (Yuliastati et al., 2019). Menurut *American Nurses Association* (ANA) (2016), peran perawat dalam manajemen nyeri meliputi keseluruhan proses keperawatan, mulai dari pengkajian nyeri, rencana strategi manajemen nyeri farmakologis dan nonfarmakologis, implementasi dan evaluasi respon pasien terhadap intervensi penatalaksanaan nyeri yang dilakukan. Dalam hal ini, perawat tidak hanya melakukan skill atau prosedur, akan tetapi harus didukung oleh komunikasi terapeutik yang adekuat (Prasetyo Kusumo, 2017).

Komunikasi terapeutik adalah suatu komunikasi profesional perawat yang bertujuan pada kesembuhan pasien. Komunikasi terapeutik dalam praktik keperawatan merupakan hal yang sangat penting sebagai suatu alat dalam membangun hubungan terapeutik antara perawat, pasien, keluarga serta dapat mempengaruhi kualitas layanan keperawatan. Komunikasi terapeutik menjadi hal yang menonjol dan sangat penting diterapkan oleh perawat karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan keluarga terhadap layanan kesehatan yang diberikan (Evisusanti, 2020). Kemampuan komunikasi terapeutik yang baik akan membuat perawat mudah menjalin hubungan saling percaya antara pasien dengan perawat dan perawat dengan keluarga, dalam hal ini akan memberikan kepuasan profesional dalam asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat (Daryanti et al., 2016; Evisusanti, 2020).

Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan harus mampu berkomunikasi secara baik dan efektif terhadap pasien, baik pada orang dewasa maupun anak-anak. Komunikasi yang baik merupakan faktor penting dalam penatalaksanaan prosedur invasif pada anak. Prosedur invasif dapat menyebabkan ketakutan dan kecemasan pada anak-anak serta keluarganya. Komunikasi terapeutik yang efektif dapat membantu mengurangi kecemasan dan ketakutan serta meningkatkan kepatuhan, keamanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien dan keluarga. Oleh karena itu, perawat membutuhkan kemampuan komunikasi yang baik untuk meningkatkan kualitas asuhan pasien anak. Kepuasan pasien merupakan

salah satu indikator yang penting terhadap keberhasilan suatu pelayanan, demikian halnya dengan pelayanan manajemen prosedur invasif pada anak, kepuasan pasien merupakan hal yang prioritas.

Menurut data Kementerian Kesehatan RI tahun 2015, didapatkan bahwa masih terdapat keluhan tidak puas tentang komunikasi perawat. Hasil menunjukkan bahwa 67% pasien mengeluhkan adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan, data tersebut diperoleh dari beberapa rumah sakit yang berada di Indonesia (Evisusanti, 2020). Berdasarkan data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa angka kepuasan pasien secara umum masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan umum rumah sakit di Indonesia. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dora et al. (2019) tentang Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dewasa terhadap pelayanan yang diterima tahun 2019 menjelaskan bahwa, berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan bahwa pasien yang dirawat di ruang non bedah RSUD Padang Pariaman sebagian besar pasien (56,7%) dari 30 pasien merasa tidak puas dengan komunikasi terapeutik perawat. Penelitian lain yang dilakukan oleh A. Putra (2016) tentang Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien dewasa Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin tahun 2013, menunjukkan bahwa persentase kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik yaitu puas sebanyak 28 orang (35,9%) dan persentase tidak puas sebanyak 50 orang (64,1%). Sesuai dengan standar kepuasan pelanggan ranap inap

berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan (Kepmenkes) No.129 tahun 2008 yaitu standar kepuasan pelanggan rawat inap adalah kurang lebih 90%. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa masih banyak perawat yang bertugas pada bangsal pasien dewasa tidak melakukan komunikasi terapeutik pada pasien sehingga berdampak pada ketidakpuasan pasien dan keluarga.

Saat sakit, pasien berhak mendapatkan pelayanan medis yang terbaik. Sehingga perawat perlu melakukan yang terbaik termasuk saat berkomunikasi dengan pasien dan keluarganya. Pelayanan medis merupakan suatu layanan yang sifatnya *cure* yang tidak hanya ditujukan ke pasien saja tetapi pelayanan medis yang bersifat *care* juga ditujukan kepada individu, keluarga, dan masyarakat baik sehat maupun sakit (Hidayatullah, 2020). Dari beberapa uraian di atas dalam berkomunikasi perawat hendaknya senantiasa menggunakan kata yang sesuai dengan firman Allah dalam QS Thaha ayat 4 yang artinya:

“Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan katakata yang lemah lembut, mudah mudahan ia ingat atau takut”

Dalam sebuah hadits, Nabi Muhammad bersabda:

"Jangan menganggap enteng kebaikan, meskipun itu berupa bertemu saudaramu dengan wajah lembut."

Selain itu dalam surah Al Qashash ayat ke 77, yang terjemahannya adalah sebagai berikut:

“Dan carilah apa yang Allah berikan kepadamu (kebahagiaan) di akhirat, dan jangan lupakan bagianmu di dunia (kesenangan) dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik

kepadamu, dan jangan merugikan (mukamu) Bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang merugikan.”

Dari ayat-ayat tersebut Allah mengingatkan bagi setiap manusia untuk tidak merugikan, memperlakukan orang lain, makhluk hidup lain dan juga lingkungan secara sembarangan, sehingga setiap orang akan menderita kerugian dan meninggalkan warisan yang tidak berguna untuk penerus kita. Semua tindakan harus dilakukan dengan sebaik mungkin sehingga akan berdampak ke orang lain merasa senang atau puas. Pasien sakit berhak mendapatkan pelayanan yang terbaik dan ini merupakan prioritas dalam pelayanan keperawatan. Sehingga perawat perlu melakukan yang terbaik termasuk dalam memberikan manajemen nyeri prosedur invasif agar pasien anak dan keluarganya merasa puas.

Berdasarkan literatur yang peneliti deskripsikan di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar penelitian terkait kualitas komunikasi perawat dengan kepuasan pasien dilakukan di bangsal pasien dewasa (Daryanti et al., 2016; Evisusanti, 2020; Khairani et al., 2021). Studi yang secara khusus menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat saat melakukan manajemen nyeri prosedur invasif pada anak dengan kepuasan orang tua di rumah sakit masih sangat sedikit (Amalia et al., 2019; Evisusanti, 2020; Purwantiningsih et al., 2022; Sulaiman et al., 2021).

B. Rumusan Masalah

Kepuasan orang tua terhadap manajemen nyeri prosedur invasif pada anak merupakan salah satu indikator penting dalam pelayanan

kesehatan termasuk pelayanan keperawatan (Evisusanti, 2020; Roufuddin et al., 2021). Kepuasan orang tua ini salah satunya dapat dipengaruhi oleh komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat kepada pasien serta keluarga pada saat perawat melakukan tindakan invasif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memahami hubungan komunikasi terapeutik perawat saat melakukan manajemen nyeri prosedur invasif pada anak dengan kepuasan orang tua di rumah sakit.

Rumusan masalah dari penelitian ini, sebagaimana dikemukakan pada latar belakang informasi di atas, adalah bagaimanakah hubungan komunikasi perawat saat melakukan manajemen nyeri prosedur invasif pada anak dengan kepuasan orang tua di rumah sakit?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah diketahuinya hubungan komunikasi terapeutik perawat saat melakukan manajemen nyeri prosedur invasif pada anak dengan kepuasan orang tua di rumah sakit.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi komunikasi terapeutik pada perawat saat melakukan prosedur invasif pada anak
- b. Mengidentifikasi kepuasan orang tua terhadap manajemen nyeri prosedur invasif pada anak yang diberikan oleh perawat

- c. Menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat saat melakukan manajemen nyeri prosedur invasif pada anak dengan kepuasan orang tua di rumah sakit

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi pengembangan ilmu

Temuan penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi atau menjadi sumber literatur di bidang komunikasi keperawatan dengan memberikan diskripsi terkait hubungan komunikasi perawat saat melakukan manajemen nyeri prosedur invasif pada anak dengan kepuasan orang tua di rumah sakit.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti

Temuan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman peneliti dalam menulis publikasi ilmiah terutama tentang hubungan komunikasi perawat saat melakukan manajemen nyeri prosedur invasif pada anak dengan kepuasan orang tua di rumah sakit.

- b. Bagi perawat

Temuan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan perawat tentang hubungan komunikasi perawat saat melakukan manajemen nyeri prosedur invasif pada anak dengan kepuasan orang tua di rumah sakit, sehingga perawat dapat

melakukan perbaikan/perubahan terkait metode komunikasi mereka agar keluarga dan pasien mendapatkan kepuasan perawatan selama dirawat di rumah sakit.

c. Bagi pasien dan keluarga

Temuan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga serta dapat memberikan pelayanan yang adekuat dari perawat.

E. Penelitian Terkait

- 1) E. Amalia et al. (2019) tentang “Komunikasi Terapeutik Mempengaruhi Kepuasan Keluarga Pasien Di RSUD Dr Adnaan WD Payakumbuh”. Penelitian ini bertujuan untuk memahami dampak komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien pada anak yang dirawat di rumah sakit. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik dengan desain *Cross Sectional Study*, *purposive sampling*, dan pengumpulan data menggunakan kuesioner dan uji *Chi Square* dengan sampel penelitian berjumlah 67 keluarga pasien. Hasil analisis menunjukkan 58,2% perawat menggunakan komunikasi terapeutik dengan baik dan 65,7% keluarga pasien anak puas dengan komunikasi terapeutik perawat. Penelitian ini menemukan hasil bahwa komunikasi sangat penting untuk memberikan layanan kesehatan yang baik, karena komunikasi memberikan informasi tentang hak dan tanggung jawab penyedia layanan kesehatan dan layanan yang diberikan kepada pasien. Dalam hal ini komunikasi merupakan suatu proses pemberian pelayanan

kesehatan kepada pasien. Studi tersebut menyimpulkan bahwa komunikasi yang efektif sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien dan memastikan kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini menekankan pentingnya perawat dalam mempromosikan komunikasi terapeutik dan mengatasi tantangan yang dihadapi oleh pasien dan keluarga mereka.

a. Persamaan

Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu untuk memahami dampak komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien anak yang dirawat di rumah sakit dengan sampel penelitian yaitu keluarga pasien. Pada penelitian ini juga menggunakan metode deskriptif yaitu *cross sectional study* dan pengumpulan datanya dengan menggunakan kuesioner

b. Perbedaan

Penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu pada lokasi penelitian yang terletak di RSUD Dr Adnaan WD Payakumbuh, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada RS PKU Muhammadiyah Gamping, PKU Muhammadiyah Yogyakarta, dan PKU Muhammadiyah Bantul. Selain itu, teknik pengambilan sampling pada penelitian tersebut menggunakan *purposive sampling* sedangkan penelitian ini menggunakan teknik *total sampling*.

2) Mariana Larira et al. (2020) tentang “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien di RS Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara tahun 2018. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *Cross-Sectional* dengan jumlah responden sebanyak 71 orang. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan keluarga pasien ditinjau dari keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan. Hubungan komunikasi terapeutik dengan kehandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan menjadi peran penting dalam perawat membantu pasien memecahkan masalah yang dihadapi, karena dengan pemberian komunikasi terapeutik yang baik maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Kepuasan keluarga pasien tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi tidak hanya akan menjalin hubungan saling percaya dengan keluarga, namun juga dapat memberikan citra yang baik terhadap rumah sakit.

a. Persamaan

Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan, persamaan tersebut terletak pada tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga serta persamaan sampel yaitu

keluarga pasien. Selain itu, persamaan yang lain terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional study*.

b. Perbedaan

Penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan, perbedaan tersebut terletak pada lokasi penelitian yaitu Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, RS PKU Muhammadiyah Gamping, dan RS PKU Muhammadiyah Bantul.

- 3) Sari et al., (2021) tentang “Hubungan Komunikasi Terapeutik Dalam Pemberian Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dalam pemberian obat dengan kepuasan pasien di Irna A RSUD Syarifah Ambani Rato Ebu Kabupaten Bangkalan. Penelitian ini menggunakan analisis korelatif dengan desain *Cross Sectional*. Sampel terdiri dari 63 pasien dan 54 partisipan. Hasil menunjukkan bahwa 38,2% merasa kurang puas dengan komunikasi terapeutik perawat, 55,9% merasa cukup puas dengan komunikasi terapeutik perawat, dan 5,9% pasien merasa puas dengan komunikasi terapeutik perawat. Penelitian ini menemukan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di RS Irna A Syarifah Ambani Rato Ebu Bangkalan. Hal ini menyoroti pentingnya

komunikasi terapeutik yang efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini juga menemukan 5 kesenjangan yang berkontribusi terhadap kurangnya kepuasan pasien. Kesenjangan pertama adalah kesenjangan antara harapan pelayanan dengan persepsi manajemen. Kesenjangan kedua adalah kesenjangan antara persepsi manajemen dengan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan ketiga adalah kesenjangan antara pelayanan dengan spesifikasi. Keempat adalah kesenjangan antara pelayanan dan komunikasi eksternal. Sedangkan kesenjangan kelima adalah kesenjangan antara harapan dan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Penelitian ini menemukan adanya perbedaan yang signifikan dalam kualitas komunikasi antara perawat dan pasien. Studi ini menunjukkan bahwa meningkatkan keterampilan komunikasi dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas perawatan secara keseluruhan.

a. Persamaan

Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan, persamaan tersebut terletak pada metode analisis yang digunakan yaitu metode analisis korelatif

- 4) Faisal et al. (2021) tentang "*Relationship of Therapeutic Communication And Healing Between Nurse and Patient*". Penelitian ini mengkaji hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Komunikasi terapeutik adalah suatu proses dimana perawat mengelola kesejahteraan emosional dan fisik pasien

melalui interaksi tatap muka. Pasien yang bahagia adalah pasien yang merasa puas dengan kinerja pelayanan kesehatannya dibandingkan dengan apa yang diharapkanannya. Metode penelitian ini adalah korelasi deskriptif dengan pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Hasil analisis penelitian ini adalah sebanyak 18 responden atau sebanyak 52,9% responden merasa puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat. Penelitian ini menemukan adanya hubungan positif antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kedungrejo. Komunikasi terapeutik ini bertujuan untuk membangun kepercayaan antara perawat dan pengguna layanan kesehatan dan meningkatkan kerjasama di antara mereka. Komunikasi terapeutik ini dapat mengembangkan kepribadian pasien menjadi lebih positif dan bertujuan untuk pertumbuhan klien, hal ini juga dapat membantu pasien belajar bagaimana menerima dan diterima oleh orang lain.

a. Persamaan

Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian ini, persamaan tersebut terletak pada metode analisis yang akan digunakan yaitu berupa metode korelasi deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel serta penelitian tersebut menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitiannya.

b. Perbedaan

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan

dilakukan yaitu terletak pada lokasi penelitiannya. Penelitian ini berfokus pada 3 lokasi rumah sakit yaitu RS PKU Muhammadiyah Gamping, RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, dan RS PKU Muhammadiyah Bantul, sedangkan penelitian tersebut lokasi penelitiannya terletak di Puskesmas Kedungrejo.

- 5) Nisa et al. (2017) tentang “*Quality Of Nurse Patient Therapeutic Communication And Overall Patient Satisfaction During Their Hospitalization Stay*”. Desain penelitian dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif yang dilakukan di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Lahore. Sampel yang digunakan yaitu sebanyak 150 pasien dengan analisis data yang digunakan yaitu *pearson product moment*. Penelitian ini mengeksplorasi dampak komunikasi efektif terhadap kepuasan pasien selama dirawat di rumah sakit. Studi ini menemukan bahwa komunikasi yang efektif sangat penting untuk memberikan layanan berkualitas dan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian tersebut juga menemukan bahwa tingkat kepuasan pasien bergantung pada komunikasi yang baik, penyembuhan luka, kesejahteraan emosional, dan sikap positif terhadap penyedia layanan kesehatan. Penelitian juga menemukan bahwa keterampilan interpersonal, keterampilan komunikasi, penyampaian informasi yang jelas, lingkungan sekitar, dan kompetensi staf berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa 31% pasien menyatakan bahwa perawat

mengklarifikasi keraguannya dan 37,3% setuju perawat bersikap sopan dan rendah hati selama komunikasi terapeutik dan 40,9% pasien setuju perawat segera memberi tahu mereka tentang hasil laboratorium. Kesimpulannya, komunikasi yang efektif sangat penting untuk kepuasan pasien dan pemberian perawatan secara keseluruhan. Perawat harus kuat dalam pelatihan dan meningkatkan keterampilan komunikasi mereka untuk memastikan mereka memberikan perawatan terbaik kepada pasien mereka

a. Persamaan

Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan, persamaan tersebut terletak pada desain penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengungkapkan suatu fenomena yang sedang terjadi, serta persamaannya terletak pada analisis data yang digunakan yaitu dengan menggunakan analisis data berupa *pearson product moment*.

b. Perbedaan

Perbedaan pada penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada lokasi penelitian, dimana lokasi penelitian yang akan dilakukan berfokus pada 3 rumah sakit, yaitu RS PKU Muhammadiyah Gamping, RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, dan RS PKU Muhammadiyah Bantul, sedangkan

penelitian tersebut hanya menggunakan 1 lokasi yaitu Rumah Sakit Pendidikan Universitas Lahore.