

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT PADA
PELAKSANAAN ORIENTASI PASIEN BARU DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT ANTON SOEDJARWO
BHAYANGKARA PONTIANAK**

*(The Relationship Of Nursing Therapeutic Communications On Implementation
Of New Patient Orientations With Patient Satisfaction In Interior Rooms Hospital
Anton Soedjarwo Bhayangkara Pontianak)*

Indri Tri Handayani*, M. Ali Maulana*, Mahyudin*

*Mahasiswa Program Studi Keperawatan, Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura,
itrihandayani307@gmail.com

* Staf Pengajar Program Studi Keperawatan, Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura

* Staf Pengajar Program Studi Keperawatan, Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura

ABSTRAK

Latar Belakang : Hubungan komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang dilakukan seorang perawat untuk menciptakan hubungan Saling percaya dan merencanakan tindakan keperawatan yang sesuai dengan kebutuhan pasien serta untuk mencapai kepuasan. Orientasi pasien baru adalah kesepakatan antara perawat dan pasien atau keluarga dalam memberikan asuhan keperawatan.

Tujuan : Untuk mengetahui “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Pelaksanaan Orientasi Pasien Baru Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Anton Soedjarwo Bhayangkara Pontianak”

Metode : Penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan metode *stratified random sampling*. Jumlah responden 82 orang. Uji statistik yang digunakan adalah *chi-square*.

Hasil : Didapatkan *p value* = 0,024 ($p < 0,05$) artinya terdapat hubungan antara orientasi pasien baru dengan kepuasan pasien. Orientasi pasien baru yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan hasil sebanyak 57 orang (69,5%) menyatakan Ya pada orientasi pasien baru. Pasien yang menjalani perawatan di ruang rawat inap rumah sakit anton soedjarwo pontianak sebanyak 51 orang (62,2%) menyatakan puas

Kesimpulan : Terdapat Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Pelaksanaan Orientasi Pasien Baru Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Anton Soedjarwo Bhayangkara Pontianak.

Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik, Orientasi Pasien Baru, Kepuasan Pasien

Referensi : 37 (2006-2018)

Abstract

Background: The relationship of therapeutic communication is a communication by nurses to create trusting relationships and to planning an implementation that according to patient needs and to achieve patient satisfaction. The new patient orientation is a agreement between nurses and patients or families in providing nursing care.

Purpose: The aim of this research is to understand the nursing therapeutic communication on implementation of new patient orientations with patient satisfaction in interior rooms Anton Soedjarwo Bhayangkara hospital in Pontianak.

Method: This research was used the Quantitatif which is using the Cross Sectional Approach. Nonprobability Sampling and Incidental Sampling Method were used in this research. The total respondent are 82 peoples. Analysis in this study used chi-square.

Result: Obtained p value = 0,024 ($p < 0,05$). means there are relationship between orientation of new patient with patient satisfaction. The new patient orientation that doing by the researcher showed 57 respondents (69.5%) stated Yes in the orientation of the new patient. Patient during the hospital room treatment room anton soedjarwo pontianak as many as 51 people (62.2%) expressed satisfaction.

Conclusion: There is a Relationship of Nursing Therapeutic Communication on the Implementation of New Patient Orientation With Patient Satisfaction In Inpatient Room Anton Soedjarwo Bhayangkara Hospital in Pontianak.

Keyword: Therapeutic Communication , New Patient Orientation, Patient Satisfaction

Reference: (2006-2018)

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang RI No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, dalam menyejahterakan masyarakat yang membutuhkan (Depkes RI, 2009). Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai, penyelenggaraannya juga harus sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan, karena memilih atau menetapkan prioritas indikator kualitas pelayanan kesehatan, sebagai dasar untuk memutuskan tingkat kepuasannya (Cahyadi, 2007).

Pelayanan di rumah sakit termasuk pelayanan medik, pelayanan penunjang, pelayanan kedokteran, pelayanan Laboratorium, pelayanan farmasi dan keperawatan. Keperawatan merupakan bentuk pelayanan profesional berupa pemenuhan kebutuhan dasar yang diberikan kepada individu yang sehat maupun sakit yang mengalami gangguan fisik, psikis, dan sosial agar dapat mencapai derajat kesehatan yang optimal. Bentuk pemenuhan kebutuhan dasar dapat berupa meningkatkan kemampuan yang ada pada individu, mencegah, memperbaiki, dan melakukan rehabilitasi dari suatu keadaan yang dipersepsikan sakit oleh individu (Nursalam, 2008).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Febriani (2015) menunjukkan penerapan komunikasi terapeutik perawat dan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Sultan Syarif Mohammad Alkadrie Kota Pontianak sudah baik. Komunikasi terapeutik didapatkan hasil 83,3% dan kepuasan pasien 81,4%. Lain dengan penelitian Siti (2016) sampel sebanyak 57 responden yang diperoleh secara accidental sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan 49,1% komunikasi terapeutik perawat baik dan 68,4% responden puas. Kesimpulan ada hubungan yang signifikan Antarkomunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

Salah satu prosedur awal dalam penerimaan pasien di ruang keperawatan adalah orientasi pasien baru (Potter & Perry, 2010). Orientasi adalah kegiatan yang penting dilakukan agar hubungan saling percaya antara perawat dan pasien dapat terbina dengan baik. Orientasi pasien baru merupakan kontrak antara perawat dan pasien/keluarga dimana terdapat kesepakatan dalam memberikan asuhan keperawatan (Sitorus, 2006). Program orientasi dilakukan dengan memberikan informasi tentang ruang perawatan, lingkungan sekitar, peraturan yang berlaku, fasilitas yang tersedia, cara penggunaan, tenaga kesehatan dan staf serta kegiatan pasien yang dijelaskan kepada pasien maupun keluarga (Potter & Perry, 2010). Beberapa manfaat adanya orientasi pasien baru yaitu membina hubungan saling percaya antara perawat dan pasien, pasien dan

keluarga memahami tentang peraturan rumah sakit dan semua fasilitas yang tersedia beserta cara penggunaannya (Tjiptono,2011). Hasil penelitian tentang pemberian program orientasi pada pasien kanker menunjukkan bahwa program orientasi dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman keluarga terkait kondisi klien, menurunkan tingkat dan sifat kecemasan, menurunkan stress, menurunkan gejala depresi, dan meningkatkan coping (chan,2012). Selain itu, program orientasi pasien baru juga bermanfaat dalam meningkatkan kepuasan pasien (Hastuti,2008).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Efilia (2017) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan orientasi pasien baru oleh perawat telah dilakukan dengan baik karena sebanyak 72,4% responden menyatakan bahwa perawat dalam melakukan orientasi pasien baru termasuk dalam kategori sangat baik, baik, dan cukup baik. Hasil studi pendahuluan, melakukan wawancara pada 10 perawat di RSUD Hj. Anna Lasmana Banjarnegara menggambarkan bahwa 6 perawat (60%) mengatakan bahwa terkadang tidak semua informasi yang terdapat pada standar operasional prosedur pelaksanaan orientasi pasien baru diberikan kepada pasien/keluarga karena terkendala waktu dan jumlah pasien yang masuk di ruangan tersebut, sedangkan 4 perawat (40%) mengatakan bahwa selalu memberikan semua informasi yang terdapat pada standar operasional prosedur

pelaksanaan orientasi pasien baru kepada pasien ketika pertama kali pasien masuk di ruangan tersebut.

Menurut Pratanti (2007) seorang perawat harus bersikap asertif dalam menyampaikan pertanyaan yang tepat dan membuat suara mereka didengar. Kepuasan pasien merupakan suatu keadaan yang dirasakan pasien setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dan memenuhi harapannya (Hartono 2010). Rendahnya suatu pelayanan rumah sakit akan berpengaruh pada ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit (Pohan, 2012).

Manfaat komunikasi terapeutik menurut Anas (2014) adalah Mendorong dan menganjurkan kerja sama antara perawat dengan pasien melalui hubungan perawat-pasien dan mengidentifikasi, mengungkapkan perasaan, mengklarifikasi masalah, dan mengevaluasi tindakan yang dilakukan oleh perawat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sandra (2013) didapatkan hasil dari kuesioner dimana ada pernyataan pasien yang menyatakan 88,31% perawat saat berkomunikasi tidak memperkenalkan identitasnya dengan jelas, 72,72% perawat saat berkomunikasi tidak menggunakan cara yang baik dan benar, 88,31% perawat tidak menyampaikan isi atau topik pembicaraan dengan jelas, dan 61,03% perawat mempunyai sikap tidak bersahabat saat berkomunikasi sehingga pasien merasa tidak puas dengan

komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat.

Penelitian yang dilakukan oleh Transyah 2018 Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari separoh yaitu 64% pasien tidak puas dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat. Lebih dari separoh yaitu 74% perawat kurang melakukankomunikasi terapeutik terhadap pasien. Jadi terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pasiendengan pelaksanan komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap interne RSUD dr. Rasidi Padangtahun 2017.

Berdasarkan dari hasil observasi yang dilakukan di Rumah Sakit Anton Soedjarwo Bhayangkara Pontianak adalah rumah sakit yang sudah beroperasi sejak tahun 2002 tercatat kedalam Rumah Sakit Tipe **C dengan akreditasi paripurna**. Terdapat empat macam pelayanan spesialis disediakan yakni pelayanan penyakit dalam, pelayanan bedah, pelayanan kesehatan anak, serta pelayanan kebidanan dan kandungan. Gagasan berdirinya Rumah Sakit Anton Soedjarwo Bhayangkara Pontianak ini dibawah pemerintahan polri dari tni, hingga tumbuh suatu gagasan untuk memperluas cakupan danjangkauan pelayanan kesehatan sampai ke daerah – daerah / kewilayahan maka dibangunlah Rumah Sakit Bhayangkara. Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak yang sudah berusia lebih kurang 15 (Lima Belas) tahun mulai membenahi diri dari piranti lunak untuk bidang administrasi, fasilitas, alat dan tenaga, dan sangat

berharap bahwa kipra Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak dapat setara dengan rumah sakit pemerintah ataupun rumah sakit swasta yang ada di kota Pontianak, sehingga kedepannya rumah sakit bhayangkara pontianak benar – benar dapat menjadi rumah sakit kebanggaan bagi masyarakat polri di kalimantan barat. setelah berhasil terakreditasi pada 5 (lima) bidang pelayanan dasar, rumah sakit bhayangkara pontianak menyadari bahwa betapa beratnya beban tugas yang harus dihadapi untuk kedepannya karena semua kegiatan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien harus sesuai dengan standar operasional prosedur / sop. Oleh karena itu profil rumah sakit bhayangkara pontianak ini merupakan gambaran hasil dari proses dalam rangka pengembangan diri kearah yang lebih maju, untuk mencapai visi dan misi rumah sakit.

Berdasarkan profil Rumah Sakit Anton Soedjarwo Bhayangkara Pontianak yang didapatkan, sebanyak 129 tempat tidur, jumlah pasien dalam 1 bulan terakhir sekitar 454 pasien, Jumlah Bed Occupansy Rate (BOR) atau angka pengguna tempat tidur: 64,76% , Length Of Stay (LOS) atau rata-rata lamanya pasien dirawat: 4,06% , Turn Over Interval (TOI) atau tenggang perputaran: 1,82% . Karena rumah sakit sudah terakreditasi paripurna, masih terdapat kesenjangan tentang orientasi pasien baru. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan pada salah satu perawat dan staff tata usaha pernah dilakukan survei tentang kepuasan pasien dengan

kotak saran, tetapi untuk kepuasan orientasi pasien baru tidak dilakukan survei kepuasan pasien dan tidak ada standar operasional prosedur tentang orientasi pasien baru oleh perawat. Tetapi ada beberapa perawat melakukan orientasi pasien baru dan ada juga perawat yang tidak melakukan orientasi pasien baru. Contohnya perawat memperkenalkan diri pada awal pertemuan, perawat menjelaskan tata tertib ruangan, perawat memberi informasi dimana ruang perawat dan perawat memberitentang shift perawat yang sedang berjaga. Beberapa perawat belum mengetahui pentingnya praktik orientasi sebagai salah satu sarana untuk menjalin hubungan yang baik antara perawat dengan pasien dan diharapkan menimbulkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Kepuasan pasien akan mempengaruhi proses penyembuhan pasien. Pasien yang kurang puas terhadap pelayanan keperawatan akan kurang kooperatif terhadap tindakan perawat sehingga akan menghambat proses penyembuhan penyakitnya. Orientasi pasien baru merupakan kontrak antara perawat dan pasien atau keluarga dimana terdapat kesepakatan antara perawat dengan pasien atau keluarganya dalam memberikan Asuhan keperawatan. Kontrak ini diperlukan agar hubungan saling percaya antara perawat dan pasien atau keluarga dapat terbina. Praktik orientasi dilakukan saat pertama kali pasien datang (24 jam pertama) dan kondisi pasien sudah tenang. Orientasi diberikan pada

pasien dan didampingi anggota keluarga yang dilakukan di kamar pasien. Selanjutnya pasien dan keluarga diberikan informasi yang terkait dengan pasien dan keluarga selama mendapat perawatan di rumah sakit.

Dari hasil studi pendahuluan peneliti memilih Rumah Sakit Anton Soedjarwo Bhayangkara Pontianak untuk mengetahui sejauh mana hubungan komunikasi terapeutik pada orientasi pasien baru dengan kepuasan pasien rawat inap. Dari pemikiran tersebut peneliti ingin mengkaji lebih lanjut tentang hubungan komunikasi terapeutik pada pelaksanaan orientasi pasien baru dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Desain yang digunakan dalam usulan penelitian ini adalah rancangan *cross sectional* karena dilakukan satu kali pengamatan selama penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di ruang rawat inap selama lebih dari 24 jam di Rumah Sakit Anton Soedjarwo Bhayangkara Pontianak.

Penelitian ini sampel yang digunakan adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Anton Soedjarwo Bhayangkara Pontianak lebih dari 24 jam dengan memenuhi kriteria inklusi dan tidak memenuhi kriteria eksklusi. Jumlah pasien dalam 1 bulan terakhir pada bulan maret sekitar 454 pasien.

Populasi untuk penelitian diambil dari jumlah kunjungan pasien selama satu bulan terakhir

bulan maret tahun 2018 diruang rawat inap di Rumah Sakit Anton Soedjarwo Bhayangkara Pontianak dengan jumlah pasien 454 orang. Berdasarkan hasil perhitungan rumus, didapatkan hasil jumlah sampel responden yaitu 82 responden.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu: Bersedia menjadi responden penelitian: Mampu berkomunikasi dengan baik, Umur Pasien >15tahun, Pasien sadar, Pasien rawat inap >24 jam, Bisa membaca dan menulis

Variabel independen dalam penelitian ini adalah komunikasi terapeutik pada orientasi pasien baru. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Anton Soedjarwo Bhayangkara Pontianak.

Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Anton Soedjarwo Bhayangkara Pontianak. Penelitian ini akan dilakukan pada 02 Juli sampai 15 Juli 2018.

HASIL

Tabel 1 Karakteristik Responden di ruang rawat inap Rumah Sakit Anton Soedjarwo Bhayangkara.

	Karakteristik Responden	F	%
Usia	Remaja (12-25)	17	20,7%
	Dewasa (26-45)	34	41,5%
	Lansia (46-100)	32	37,8%
Jenis kelamin	Pria	40	48,8
	Wanita	42	51,2
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	14	17,1
	Pegawai Negeri	14	17,1
	Pegawai Swasta	3	3,7
	Wiraswasta	16	19,5
	Petani	12	14,6
	Pensiun	19	23,2
	Ibu Rumah Tangga	3	3,7
	Tidak Bekerja	1	1,2
Pendidikan	Tidak sekolah	5	6,1
	SD	15	18,3
	SMP	18	22,0
	SMA	31	37,8
	Perguruan Tinggi	13	15,9

Sumber : Data primer (2018)

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa dari 82 responden karakteristik berdasarkan usia yang terbanyak adalah kategori dewasa (26-45 tahun) yaitu sebanyak 34 orang (41,5%) dan paling sedikit adalah responden dalam kategori remaja (12-25 tahun) yaitu sebanyak (20,7%), Berdasarkan jenis kelamin responden paling banyak adalah wanita sebanyak 42 orang (51,2%) dan yang paling sedikit adalah pria sebanyak 40 orang (48,8%).

Berdasarkan pekerjaan yang paling banyak adalah Pensiunan sebanyak 19 orang (23,2%) dan yang paling sedikit adalah tidak bekerja sebanyak 1 orang (1,2%). Berdasarkan tingkat Pendidikan, responden paling banyak adalah responden yang Pendidikan terakhir SMA sebanyak 31 orang (37,8%) dan paling sedikit responden adalah yang tidak sekolah sebanyak 5 orang (6,1%).

Tabel 2 orientasi pasien baru rumah sakit di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Anton Soedjarwo Bhayangkara Pontianak

Orientasi	f	%
Ya	57	69,5
Tidak	25	30,5
Total	82	100,0

Sumber data: Data primer 2018

Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil sebanyak 57 orang (69,5%) menyatakan Ya pada

orientasi pasien baru dan sebanyak 25 orang (30,5%) menyatakan Tidak pada orientasi pasien baru

Tabel 3 Hasil Kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah anton soedjarwo bhayangkara Pontianak

Kepuasan	F	%
Puas	51	62,2
Tidak Puas	31	37,8
Total	82	100,0

Sumber : Data primer (2018)

Berdasarkan hasil analisis analisis pada tabel 4.3 didapatkan hasil sebanyak 51 orang (62,2%) menyatakan

puas dan sebanyak 31 orang (37,8%) menyatakan tidak puas.

hubungan komunikasi terapeutik pada pelaksanaan orientasi pasien baru dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap dirumah sakit anton soedjarwo pontianak.(n=82)

Orientasi pasien baru	Kepuasan pasien						<i>P value</i>
	Puas		Kurang puas		Total		
	f	%	f	%	n	%	
Ya	40	48,8	17	20,7	57	69,5	0,024
Tidak	11	13,4	14	45,2	25	30,5	
Total	51	62,2	31	37,8	82	100,0	

Sumber : Data primer (2018)

Berdasarkan tabel 4.4 didapatkan hasil bahwa responden yang menyatakan orientasi di rumah sakit baik dengan kategori puas dengan ya sebanyak 40 orang (48,8%) dan orientasi puas dengan kategori tidak sebanyak 11 orang (13,4%), sedangkan responden yang menyatakan orientasi tidak puas dengan kategori ya sebanyak 17 orang (20,7%) dan orientasi tidak puas dengan tidak sebanyak 14 orang (45,2%).

Berdasarkan data dan hasil analisis dengan uji *chi-square* diperoleh *p value* = 0,024 ($p < 0,05$) maka H_a diterima, artinya terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik pada pelaksanaan orientasi pasien baru dengan kepuasan pasien .

PEMBAHASAN

Ada Terdapat hubungan komunikasi terapeutik pada pelaksanaan orientasi pasien baru dengan kepuasan pasien diruang rawat inap rumah sakit anton soedjarwo

bhayangkara pontianak. Berdasarkan hasil Uji *chi-square* didapatkan nilai signifikan yaitu 0,024 ($p < 0,05$) artinya terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik pada pelaksanaan orientasi pasien baru dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit anton soedjarwo bhayangkara pontianak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil bahwa responden yang menyatakan orientasi di rumah sakit baik dengan kategori puas dengan ya sebanyak 40 orang (48,8%) dan orientasi puas dengan kategori tidak sebanyak 11 orang (13,4%), sedangkan responden yang menyatakan orientasi tidak puas dengan kategori ya sebanyak 17 orang (20,7%) dan orientasi tidak puas dengan tidak sebanyak 14 orang (45,2%).

Melihat adanya hubungan antara komunikasi terapeutik pada pelaksanaan orientasi pasien baru dengan kepuasan pasien di ruang

rawat inap rumah sakit anton soedjarwo bhayangkara pontianak. peneliti mengambil kesimpulan bahwa semakin baik komunikasi terapeutik pada pelaksanaan orientasi pasien baru yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang di rasakan oleh pasien.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh Berdasarkan hasil penelitian pratiwi (2014) dapat diketahui bahwa 67% responden dalam kategori puas dan 33% responden dalam kategori sangat puas. Karakteristik pasien baru di Ruang Melati RSD Mardi Waluyo Kota Blitar bulan Mei 2012 yaitu : 53% berjenis kelamin laki-laki, 64% memiliki latar belakang pendidikan SMU, 43% berusia 31-40 tahun, 40% memiliki pekerjaan petani, orientasi pasien baru di Ruang Melati RSD Mardi Waluyo Kota Blitar pada bulan Mei 2012 yaitu 67% dalam kategori puas dan 33% dalam kategori sangat puas.

KESIMPULAN

- a. Berdasarkan hasil penelitian Berdasarkan karakteristik responden yang terbanyak, usia responden dalam kategori Dewasa yaitu sebanyak 34 orang (41,5%), jenis kelamin responden wanita sebanyak 42 orang (51,2%), pekerjaan responden adalah Pensiunan

sebanyak 19 orang (23,2%), dan SMA sebanyak 31 orang (37,8%).

- b. Orientasi pasien baru yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan hasil sebanyak 57 orang (69,5%) menyatakan Ya pada orientasi pasien baru dan sebanyak 25 orang (30,5%) menyatakan Tidak pada orientasi pasien baru
- c. Kepuasan pasien selama menjalani perawatan di ruang rawat inap rumah sakit anton soedjarwo pontianak sebanyak 51 orang (62,2%) menyatakan puas dan sebanyak 31 orang (37,8%) menyatakan tidak puas
- d. Terdapat hubungan komunikasi terapeutik pada pelaksanaan orientasi pasien baru dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit anton soedjarwo bhayangkara pontianak..

SARAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hubungan komunikasi terapeutik perawat pada orientasi pasien baru dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Anton Soedjarwo Bhayangkara Pontianak saran yang ingin disampaikan:

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Nasir, dkk. (2009). Komunikasi dalam keperawatan teori dan aplikasi. Jakarta : salemba medika

- Anas, T . (2014). Komunikasi dalam keperawatan. Jakarta: EGC
- Budiharto. (2008). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Cahyadi, A. (2007). Antara Kepuasan Pasien Dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Di Indonesia. Jakarta : Rineka Cipta.
- Chan, Raymond, Webster, Joan, & Marquart, Louise. (2012). A systematic review : the effects of orientation programs for cancer patients and their family/carers. *International Journal of Nursing Studies*, 49(12), pp. 1558-1567.
<http://eprints.qut.edu.au/49526/>
- Damaiyanti. (2014). Komunikasi terapeutik dalam praktik keperawatan. Bandung : PT. Refika aditama.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2009). Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Revisi 2. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Dermawan, I. (2015). *Hubungan Pelaksanaan Komunikasi terapeutik dengan kepuasan klien dalam mendapatkan pelayanan keperawatan dalam di instalasi gawat darurat RSUDdr. Soedarso pontianak kalimantan Barat*.
<http://eprints.undip.ac.id/9243/1/ARTIKEL.pdf>. Diakses tanggal 15 maret 2018.
- Dharma, Kusuma Kelana. (2015). Metodologi Penelitian Keperawatan : Panduan Melaksanakan dan Menerapkan Hasil Penelitian. Jakarta: Trans InfoMedika.
- Fahrozy (2017), Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Volume 5 no 1, 118-124*
- Hastuti ASO.(2008).Pengaruh Penerapan Orientasi Pasien Baru Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. Universitas Indonesia.
- Imbalo S. (2006). Jaminan mutu layanan kesehatan : dasar-dasar pengertian dan penerapan. Jakarta: EGC
- Irawan, H. (2003). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex MediaKomputindo.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.
- Kusumo, Mahendro Prasetyo.(2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap

- Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan RSUD Jogja. Program Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Jogja.<http://journal.umy.ac.id/index.php/mrs>
- Liyana. (2010). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS THT dan BEDAH PROF. NIZAR. Universitas Esa Unggul.
<http://digilib.esaunggul.ac.id>
- Mubarak, w,i & chayatin, N. (2012). Ilmu Keperawatan komunitas pengantar dan teori. Jakarta : salemba medika.
- Mulyatiningsih E. (2014). *Pengaruh Orientasi Terhadap Tingkat Kecemasan Anak PraSekolah Di Bangsal Anak Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang.FIKkes J Keperawatan.*
- Nugroho & Aryati. (2014). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit islam Kendal. *Jurnal.unimus.ac.id/index.php/FIKkes/article/view/245/25.*
- Nursalam. (2012). Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan.3nded.Jakarta: Salemba Medika.
- Oktovina W. (2013). Pengaruh Orientasi Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Yang Di Rawat DI Ruang Internal RSUD Kabupaten Papua Barat. In: Prosiding Konferensi Nasional PPNI Jawa Tengah 2013. Jawa Tengah.
- Pakaya N, Nontji W, As'ad S. (2013). *Pengaruh Orientasi Pasien Terhadap KepatuhanPasien/Keluarga Dalam Menjalankan Aturan Di Rumah Sakit UNHASMakassar. Universitas Hasanudin.*
- Pratanti. (2007). internet. perilaku aserti dan perilaku agresif. Jakarta.
<http://www.indonesiannursing.com>
- Pratiwi WD, Sari YK. (2014). Pengaruh Orientasi Pasien Baru terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. J Ners dan Kebidanan.
- Potter, P. A., & Perry, A. G. (2010). *Fundamental Keperawatan Edisi 7 Buku 1.* Jakarta: Salemba Medika.
- Ragusti. (2008). Orientasi pasien baru:pemberi informasi. Diakses pada tanggal 23 Januari 2018.
<http://www.scribd.com/standar-2/d/9884307>.
- Rs bhayangkara. (2017). Profil rs bhayangkara..
- Sari, Efilia Intan. (2017). Gambaran Perawat dalam Melakukan Orientasi Pasien Baru di Instalasi Rawat Inap RSUD Hj. Anna Lasmanah

- Banjarnegara. Program jurusan keperawatan fakultas kedokteran universitas diponegoro, skripsi. <http://ejournal-s1.indip.ac.id/>
- Sandra, R. (2013). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Rawat Inap Non Bedah (Penyakit Dalam Pria dan Wanita) RSUP Dr. Djamil Padang. *STIKES Syedza Sainika Padang*.
- Sitorus R.(2006). Model Praktik Keperawatan Profesional di Rumah Sakit : Penataan, Struktur, & Proses (Sistem) Pemberian Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat : Panduan Implementasi. Jakarta: EGC.
- Siti, misi*, Zulpahiyana dan Sofyan Indrayana. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. Universitas Alma Ata Yogyakarta. <http://ejournal.almaata.ac.id/index.php/JNKI>
- Sukrang, Sulfian W, Lestari KF, Syaripudin.n* (2016). *Pengaruh Orientasi Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Yang Di Rawat Di Ruangan Melon Rumah Sakit Daerah Madani Propinsi Sulawesi Tengah. J Kesehat Tadulako.*
- Tjiptono F, Chandra G.(2011). Service, Quality & Satisfication. 3rd ed. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Transyah, Hafifa Chici. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. STIKes YPAK Padang, Program Studi Pendidikan Ners, skripsi. <http://doi.org/10.22216/jen.v3il.2487>