

Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik di Rawat Inap Kelas III RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi

Relationship of Nurse Workload with The Implementation of Therapeutic Communication in Class III Inpatient Hospital Sekarwangi Sukabumi Regency

Riki Kuswandi

Institut Kesehatan Rajawali, Indonesia
rikikuswandi10@gmail.com

Kata kunci:

Gangsa; Gamelan Bali; Pola Barisan; Matematika

Abstrak

Keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya mutu pelayanan prima rumah sakit. Mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan (rumah sakit). Pelayanan yang diberikan rumah sakit harus bermutu, efektif dan efisien yang ditunjang dengan kualitas dan kuantitas tenaganya. Komunikasi perawat serta beban kerja perawat yang sesuai dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara beban kerja perawat dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik di Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi. Penelitian ini menggunakan rancangan korelasional dengan pendekatan *Cross Sectional*, dengan sampel 94 orang perawat. Menggunakan data primer (kuisisioner beban kerja perawat dan komunikasi terapeutik). Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 23 November sampai 28 November 2022. Uji statistik yang digunakan adalah *Chi Square*. Hasil penelitian yang didapatkan dengan uji *Chi Square* didapatkan P value = 0,033 maka p value < 0,05 sehingga H_0 ditolak. Ada hubungan antara beban kerja perawat dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik di Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi.

Keywords:

Nurse Workload, Therapeutic Communication

Abstract

The success of hospitals in carrying out their functions is marked by the quality of excellent hospital services. The quality of nursing services greatly affects the quality of health services, even being one of the determining factors for the image of health service institutions (hospitals). The services provided by hospitals must be of high quality, effective and efficient, supported by the quality and quantity of their staff. Nurse communication and the appropriate workload of nurses can affect the services provided. This study aims to determine the relationship between the workload of nurses with the implementation of therapeutic communication in Class III Inpatient Sekarwangi Regional General Hospital. This study used a correlational design with a cross sectional approach, with a sample of 94 nurses. Using primary data (nurse workload questionnaire and therapeutic communication). Data collection was carried out on November 23 to November 28, 2022. The statistical test used was Chi Square. The results obtained with the Chi Square test obtained P value = 0.033 then p value < 0.05 so H_0 is rejected. There is a relationship between the workload of nurses and the implementation of therapeutic communication in Class III Inpatient Sekarwangi Regional General Hospital.

*Correspondence Author: Riki Kuswandi
Email: rikikuswandi10@gmail.com



PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat yang berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dasar atau kesehatan rujukan dan upaya kesehatan penunjang yang sering dimanfaatkan oleh masyarakat dalam mencari bantuan terhadap permasalahan kesehatan yang dihadapi pasien. Pelayanan kesehatan rumah sakit tidak hanya bersifat kuratif tetapi juga bersifat *rehabilitative, promotive dan preventif*. Keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya mutu pelayanan prima rumah sakit. Mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan (rumah sakit) (Damaiyanti, 2008); (Harahap, 2019). Pelayanan yang diberikan rumah sakit harus bermutu, efektif dan efisien yang ditunjang dengan kualitas dan kuantitas tenaganya (Nisa, 2021); (Siswadi et al., 2021).

Pelayanan keperawatan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari pelayanan kesehatan baik di rumah sakit maupun fasilitas pelayanan kesehatan lain. Karena keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan maka pelayanan keperawatan yang berkualitas merupakan salah satu indikator untuk menilai mutu suatu pelayanan kesehatan. Salah satu ujung tombak pemberi layanan kesehatan yang berhubungan secara langsung dengan pasien adalah perawat (Rahma et al., 2017).

Kemampuan komunikasi yang baik dari perawat merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam melaksanakan proses keperawatan yang meliputi tahap pengkajian, perumusan diagnosa, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi (Potter and Perry, 2015). Komunikasi merupakan keterampilan profesional yang harus dimiliki perawat profesional agar terjalin hubungan yang terapeutik. Hubungan saling memberi dan menerima antara perawat dan pasien dalam pelayanan keperawatan disebut sebagai komunikasi terapeutik yang merupakan komunikasi profesional perawat (Djala, 2021).

Komunikasi terapeutik merupakan suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi satu sama lain, yang pada gilirannya akan muncul rasa saling mengerti yang mendalam. Dengan demikian, komunikasi terapeutik dimaknai sebagai kegiatan pertukaran informasi antara perawat dan klien yang dilakukan secara sadar dalam rangka proses penyembuhan(7). Komunikasi terapeutik terdiri dari 4 tahap yaitu: tahap prainteraksi, orientasi, kerja dan terminasi (Adim & Ismail, 2020). Komunikasi yang tercipta dari perawat akan menghasilkan kepuasan pada pasien, pasien dapat merasakan puas atau tidak puas apabila pasien sudah mendapatkan pelayanan kesehatan yang diberikan petugas baik bersifat fisik maupun kenyamanan dan keamanan serta komunikasi terapeutik yang baik. Hasil penelitian yang dilakukan Siti (2016) menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat kategori baik 49,1% dan kategori kurang baik sebanyak 22,8%, dengan tingkat kepuasan pasien dengan komunikasi terapeutik perawat dalam kategori puas 68,4% dan cukup puas 12,3%.

Hasil Studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di penyakit dalam dan bedah kelas 3 Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi pada tanggal 28 September 2022 melalui wawancara kepada perawat untuk pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat cukup mengetahui tentang komunikasi terapeutik dan perawat mengatakan sudah melakukan komunikasi terapeutik namun hasil observasi dilakukan peneliti kepada pasien didapatkan bahwa ada beberapa keluarga pasien

yang mengatakan perawat sering tidak memperkenalkan nama, lama kunjungan dan tujuan tindakan yang diberikan. Komunikasi terapeutik dipengaruhi oleh perkembangan, nilai, persepsi, lingkungan, jenis kelamin, peran dan hubungan, jarak, pengetahuan dan beban kerja (Somadayo, 2017)

Menurut penelitian Yunitasari (2015) menunjukkan beban kerja yang tidak seimbang akan mempengaruhi kerja dan layanan keperawatan. Beban kerja merujuk pada tindakan atau prosedur tindakan sangat dipengaruhi oleh tingkat ketergantungan pasien, semakin tinggi tingkat ketergantungan pasien semakin banyak pula prosedur tindakan keperawatan yang dilakukan serta akan semakin tinggi pula beban kerja di unit perawatan tersebut .

Melalui wawancara kepada 5 orang perawat mengatakan bahwa beban kerja di bangsal kategori tinggi karena terjadi peningkatan pasien namun tidak ada penambahan jumlah tenaga perawat. Selain tugas pokok perawat dalam proses asuhan keperawatan, tidak jarang perawat juga melakukan tugas administrasi seperti mengurus rekam medis pada shift sore, malam dan hari libur karena tidak ada tenaga administrasi. Selain itu perawat mengatakan bahwa semua pekerjaan yang seharusnya dilakukan oleh tenaga farmasi dilakukan sendiri oleh perawat dan adanya tuntutan dari akreditasi adalah status rekam medik harus lengkap dalam dokumentasian.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara beban kerja perawat dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik di Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi. Manfaat penelitian ini dengan meningkatkan kualitas komunikasi terapeutik, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien dalam lingkungan rumah sakit. Komunikasi yang efektif antara perawat dan pasien dapat menyebabkan peningkatan kepercayaan, pemahaman, dan kepuasan terhadap perawatan yang diberikan dan menilai dan meningkatkan praktik komunikasi terapeutik di antara perawat dapat berkontribusi pada peningkatan secara keseluruhan dalam kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien. Komunikasi yang jelas dan efektif dapat menyebabkan hasil yang lebih baik bagi pasien, peningkatan kepatuhan terhadap rencana perawatan, dan pengalaman perawatan yang lebih positif. Secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi pada peningkatan perawatan berpusat pada pasien dan perbaikan hasil kesehatan dengan fokus pada aspek penting komunikasi terapeutik dalam praktik keperawatan di lingkungan rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan korelasional dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh perawat pelaksana di ruang rawat inap kelas III RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi yaitu sebanyak 99 responden. Tetapi untuk kepentingan studi pendahuluan diambil sebanyak 5 perawat maka populasinya menjadi 94 perawat. Sampel penelitian ini yaitu sebagian perawat di ruang inap kelas III RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi. Dan Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh (*Total Sampling*). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Instrumen pengumpulan data berdasarkan hasil pengisian kuisioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN
Gambar Karakter Responden

Tabel 1. Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Di RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1.	20-25 tahun	8	8.5
2.	25-30 tahun	32	34.0
3.	31-35 tahun	30	31.9
4.	36-40 tahun	19	20.2
5.	>40 tahun	5	5.3
Total		94	100.0

Tabel 2. Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	34	36.2
2.	Perempuan	60	63.8
Total		94	100.0

Tabel 3. Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Di RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	S1	7	7.4
2.	Ners	8	8.5
3.	D3	79	84.1
Total		94	100.0

Tabel 4. Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja Di RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi

No.	Lama Kerja	Jumlah	Persentase
1.	0-1 tahun	9	9.6
2.	1-3 tahun	11	11.7
3.	4-6 tahun	23	24.5
4.	7-10 tahun	35	37.2
5.	>11 tahun	16	17.0
Total		94	100.0

Gambaran Variabel Penelitian

Tabel 5. Gambaran Beban Kerja Perawat Di RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	Sesuai	70	74.5
2.	Tidak Sesuai	24	25.5
Total		94	100.0

Tabel 6. Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Di RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	Melaksanakan	60	63.8
2.	Tidak Melaksanakan	34	36.2
Total		94	100.0

Analisis Bivariat

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Menurut Beban Kerja Perawat Pada Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Di RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi

Beban Kerja Perawat	Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik				Total	<i>p-value</i>
	Melaksanakan		Tidak Melaksanakan			
	N	%	N	%	N	%
Sesuai	49	81.7	21	61.8	70	74.5
Tidak Sesuai	11	18.3	13	38.2	24	25.5
Total	60	100.0	34	100.0	100	100.0

Pelayanan kesehatan termasuk dalam industri jasa kesehatan yang utama dan memegang peran penting (Ambarwati & Lataruva, 2014). Berdasarkan tabel 1 sebagian besar responden di RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi berada di rentang usia 25-30 tahun yaitu sebesar 34% atau sebanyak 32 responden, sedangkan hanya sebagian kecil responden berada di rentang usia > 41 tahun yaitu sebesar 5,3% atau 5 responden. Dalam penelitian ini, mayoritas usia responden adalah usia dewasa awal sehingga, tindakan perawat yang dilakukan mayoritas baik karena semakin bertambahnya usia seseorang semakin tinggi pula tanggung jawab seseorang. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prabowo (2016) yang menyatakan bahwa usia mempengaruhi perilaku atau tindakan perawat kepada pasien.

Berdasarkan tabel 2 sebagian besar responden di RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi perempuan yaitu sebesar 63,8% atau sebanyak 60 orang, sedangkan hanya sebagian kecil responden laki-laki yaitu sebesar 36,2% atau 34 orang. Hal ini selaras dengan teori Ray (2009) yang menyebutkan bahwa wanita mempunyai sifat penyayang, penyabar, perhatian dan lebih peka terhadap perasaan orang lain. Perempuan cenderung dilukiskan sebagai simbol kelembutan dan terampil sehingga mempunyai tindakan perawat yang baik pada pasien (Andesma & Sutejo, 2019).

Berdasarkan tabel 3 sebagian besar responden di RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi berlatar Pendidikan D3 yaitu sebesar 84,1% atau sebanyak 79 orang, sedangkan sebagian kecil responden berpendidikan S1 yaitu sebesar 7,4% atau 7 orang. Semakin tinggi pendidikan seseorang semakin mudah pula menerima informasi dan pada akhirnya pengetahuan yang dimilikinya semakin banyak (Notoatmodjo, 2010); (Putri et al., 2015). Hal ini sejalan dengan penelitian Niswah & Aisyaroh (2023) bahwa orang yang berpendidikan tinggi akan memberikan respon yang lebih rasional terhadap informasi yang datang dan berpikir sejauh mana keuntungan yang mungkin akan mereka peroleh dari gagasan tersebut. Semakin tinggi pendidikan pula menyebabkan orang lebih mampu dan menerima posisi yang bertanggungjawab (Muhaimin, 2015).

Berdasarkan tabel 4.4 sebagian besar responden di RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi lama kerja 7-10 tahun yaitu sebesar 37,2% atau sebanyak 35 orang, sedangkan sebagian

kecil responden dengan lama kerja 0-1 tahun yaitu sebesar 9,6% atau 9 orang. Pengalaman dan lamanya kerja dapat mempengaruhi kinerja dalam melakukan asuhan keperawatan, yaitu semua tindakan keperawatan yang sesuai dengan standar keperawatan (Rachmawati et al., 2021); (Puspita et al., 2017).

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden di RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi beban kerja perawat yaitu sesuai sebesar 74,5% atau sebanyak 70 orang, sedangkan hanya sebagian kecil responden beban kerja perawat yaitu tidak sesuai sebesar 25,5% atau sebanyak 24 responden. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alawiyah (2017) yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa dalam menyelesaikan tugas perawat sudah baik dan lengkap yaitu sebesar 47,4%. Afandi (2016) mengatakan kejelasan dan penerimaan atau peran seorang pekerja merupakan taraf pengertian dan penerimaan seseorang atas tugas yang diberikan kepadanya dan tingkat motivasi pekerja merupakan daya energi yang mendorong, mengarahkan dan mempertahankan perilaku mereka untuk bekerja dengan baik. Pengakuan dan penghargaan sangat dibutuhkan bagi perawat agar bisa menjalankan tugasnya dengan baik (Farisi & Lesmana, 2022).

Seorang perawat dituntut untuk mengetahui keluhan pasien dengan mendetail dan melakukan pendokumentasian secara teliti dalam melakukan suatu asuhan keperawatan kepada pasien dan didokumentasikan secara baik. Asuhan keperawatan merupakan salah satu bentuk pelayanan keperawatan yang dilakukan dalam menunjang proses penyembuhan pasien secara biopsikososial spiritual, komprehensif yang ditunjukkan kepada pasien sehat maupun pasien sakit (Wahyuni, 2017); (Suwardianto, 2020). Hasil penelitian ini sesuai karena baru dilakukan akreditasi pada bulan Juli 2019, dan saran dari surveyor tentang penyelesaian tugas perawat berdasarkan pada Pedoman Standar Asuhan Keperawatan sesuai dengan aplikasi semua yang ada di ruangan, sehingga sebagian besar perawat sudah melakukan tugas yang dibebankan kepada perawat terutama dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien dengan memperhatikan peraturan dan etika keperawatan selama proses asuhan keperawatan berlangsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden di RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi pelaksanaan komunikasi terapeutik yaitu melaksanakan sebesar 63,8 % atau sebanyak 60 orang, sedangkan hanya sebagian kecil responden pelaksanaan komunikasi terapeutik yaitu tidak melaksanakan sebesar 36,2 % atau sebanyak 34 orang. Hasil ini sejalan dengan penelitian Simanjuntak (2019) yang menunjukkan bahwa perawat di Rumah sakit Siti Khodijah telah menerapkan komunikasi terapeutik secara efektif yaitu sebesar 100%. Pelaksanaan komunikasi terapeutik berdampak pada resiko keselamatan dan kepuasan klien beserta keluarganya. Penelitian Mufarida (2014) dan Fatriansari (2012) menyebutkan bahwa komunikasi terapeutik sangat berpengaruh Terhadap tingkat kepuasan klien dan keluarga. Komunikasi merupakan faktor yang sering kali menyebabkan terjadinya peristiwa tidak diharapkan terkait dengan keselamatan klien (Buhari et al., 2020).

Lisa Oktiana (2020) mengatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi dalam pelayanan keperawatan diantaranya adalah pendidikan. Perbedaan tingkat pendidikan menjadi masalah dalam berkomunikasi sehingga perawat harus mampu memahami tingkat pengetahuan pasien. Hasil penelitian lain juga menunjukkan bahwa masih terdapat responden yang menilai komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat kurang baik. Hal ini didasarkan pada persepsi pasien yang menilai bahwa masih ada perawat yang tidak bersikap ramah, tidak komunikatif, dan bersahabat sehingga menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan. Hal ini disebabkan karena perawat memiliki beban kerja yang lebih besar dari kapasitas kinerja yang dapat dilakukannya, sehingga perawat memiliki peluang waktu untuk dapat melakukan

sosialisasi dengan baik pada pasien menjadi rendah sehingga perawat seringkali dianggap tidak berperilaku ramah. Hal ini dapat di lihat juga dari hasil penelitian peneliti bahwa perawat belum sepenuhnya menanyakan nama panggilan kesukaan pasien, perawat juga belum dapat menepati janjinya dengan datang tepat waktu, dan perawat belum maksimal dalam menjelaskan kepada pasien tentang tugas pasien yang seharusnya dilakukan.

Hasil penelitian diperoleh *p-value* sebesar 0.033 yang berarti ada hubungan yang signifikan antara beban kerja perawat dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik. Pengertian beban kerja dapat dilihat dari dua sudut pandang, yaitu secara subjektif dan secara objektif. Beban kerja secara objektif adalah keseluruhan waktu yang dipakai atau jumlah aktivitas yang dilakukan. Beban kerja subjektif adalah ukuran yang dipakai seseorang terhadap pertanyaan tentang beban kerja yang diajukan, tentang perasaan kelebihan jam kerja, ukuran dan tekanan pekerjaan dan kepuasan kerja (Arifin et al., 2016). Telah diketahui bahwa perawat merupakan salah satu pekerjaan dengan beban kerja yang tinggi dengan jam kerja yang panjang. Beban kerja yang tinggi dan jam kerja yang panjang ini akan membuat perawat rentan mengalami stress. Seorang perawat yang mengalami stress dan cemas saat berinteraksi akan tampak dalam ekspresi wajah dan perilakunya. Stress mengakibatkan perawat tidak mampu berkonsentrasi sehingga fokus menjadi terpecah serta tidak mampu mengendalikan diri, serta mengakibatkan perawat tidak mampu mendengarkan keluhan yang diutarakan pasien dengan baik. Sedangkan mendengarkan dengan baik merupakan salah satu teknik komunikasi terapeutik yang harus dilakukan perawat saat berkomunikasi dengan klien (Kusumo, 2017).

KESIMPULAN

Karakteristik responden terdapat yaitu sebagian besar responden di RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi berada di rentang usia 25-30 tahun yaitu sebesar 34% atau sebanyak 32 responden. Sebagian besar responden di RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi perempuan yaitu sebesar 63,8% atau sebanyak 60 orang. Sebagian besar responden di RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi berlatar Pendidikan D3 yaitu sebesar 84,1% atau sebanyak 79 orang. Sebagian besar responden di RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi lama kerja 7-10 tahun yaitu sebesar 37,2% atau sebanyak 35 orang. Sebagian besar memiliki beban kerja yang sesuai yaitu sebesar 74,5% atau 70 responden. Sebagian besar melaksanakan komunikasi terapeutik yaitu sebesar 63,8% atau 60 responden. Ada hubungan antara beban kerja perawat dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan *p-value* sebesar 0,033.

REFERENSI

- Adim, A. K., & Ismail, O. K. I. A. (2020). Komunikasi Terapeutik Dalam Konseling Antara Konselor dan Pasien Penyalahgunaan Narkobadi Klinik Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 11(1), 38–45.
- Afandi, P. (2016). *Concept & indicator human resources management for management research*. Deepublish.
- Alawiyah, S. S. (2017). *Gambaran Persepsi tentang Rokok Elektrik pada Para Pengguna Rokok Elektrik di Komunitas Vaporizer Kota Tangerang*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, 2017.
- Ambarwati, D., & Lataruva, E. (2014). *Pengaruh beban kerja terhadap stres perawat igd dengan dukungan sosial sebagai variabel moderating (studi pada RSUP Dr. Kariadi Semarang)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Andesma, Y., & Sutejo, S. (2019). Hubungan Beban Keluarga dengan Dukungan Emosional pada Anggota Keluarga yang Mengalami Gangguan Jiwa di Poli Klinik Jiwa RSJ Grhasia Provinsi DIY. *Oral Presentasi. Konferensi Nasional XII Keperawatan Kesehatan Jiwa. Pontianak Kalimantan Barat*.
- Arifin, M. Z., Alhabsji, T., & Utami, H. N. (2016). Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Komitmen Organisasional dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Tingkat Pelaksana Perum Jasa Tirta I Wilayah Sungai Brantas dan Bengawan Solo). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(2).
- Buhari, B., Octavia, D., & Sari, R. M. (2020). *Budaya Keselamatan Pasien Rumah Sakit Dalam Perspektif Keperawatan*. Zahir Publishing.
- Damaiyanti, M. (2008). *Komunikasi terapeutik dalam praktik keperawatan*. Bandung: Refika Aditama.
- Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Internal Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47.
- Farisi, S., & Lesmana, M. T. (2022). Peranan Kinerja Dalam Mempengaruhi Pelatihan Dan Motivasi Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara. *Prosiding Seminar Nasional USM*, 3(1), 124–134.
- Fatriansari, A. (2012). Therapeutic Communication Relationships of Child Nurses and Family Satisfaction Levels with Children under Hospitalization at Al-Ihsan General Hospital of West Java Province. *Depok: Unpublished Thesis, Faculty of Nursing-University of Indonesia*.
- Harahap, R. A. (2019). *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*. Prenada Media.
- Kusumo, M. P. (2017). Pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 6(1), 72–81.
- Lisa Oktiana, M. (2020). *Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Tingkat Stress Mahasiswa Dalam Mengerjakan Skripsi Di S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Mufarida, A. (2014). *Pengaruh Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien*.
- Muhaimin, M. A. (2015). *Manajemen Pendidikan (Aplikasinya dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/Madrasah)*. Prenada Media.
- Nisa, A. (2021). *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Perawat (Studi Pada RS*

- Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri). IAIN Kediri.
- Niswah, K., & Aisyaroh, N. (2023). Hubungan Tingkat Pengetahuan dan Sikap Bidan tentang Inisiasi Menyusu Dini (IMD) dengan Praktik Inisiasi Menyusu Dini di Puskesmas Kota Semarang. *Majalah Ilmiah Sultan Agung*, 49(125), 25–38.
- Notoatmodjo, S. (2010). Ilmu perilaku kesehatan. *Jakarta: Rineka Cipta*, 200, 26–35.
- Potter and Perry. (2015). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik (Edisi 4) Alih Bahasa: Yasmin Asih*. EGC.
- Prabowo, S. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Unit Rawat Inap Rsud Tugurejo Semarang. *Karya Ilmiah*.
- Puspita, A. P. W., Susilaningih, F. S., & Somantri, I. (2017). Pengaruh faktor demografi terhadap quality of nursing work life (qnwl) perawat Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. *Jurnal Pendidikan Keperawatan Indonesia*, 3(1), 13–24.
- Putri, A. W., Wibhawa, B., & Gutama, A. S. (2015). Kesehatan mental masyarakat Indonesia (pengetahuan, dan keterbukaan masyarakat terhadap gangguan kesehatan mental). *Prosiding Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2).
- Rachmawati, F. A., Setyawati, M. B., & Siwi, A. S. (2021). Implementasi Pencegahan Risiko Jatuh pada Pasien di Ruang Intensive Care Unit (Icu) RST Wijayakusuma Purwokerto. *Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 29–41.
- Rahma, A., Arso, S. P., & Suparwati, A. (2017). Implementasi fungsi pokok pelayanan primer puskesmas sebagai gatekeeper dalam program JKN (Studi di puskesmas juwana kabupaten pati). *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(3), 1–11.
- Simanjuntak, Y. T. (2019). Hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien kemoterapi one day care rumah sakit murni teguh memorial hospital medan. *Jurnal Online Keperawatan Indonesia*, 2(1), 110–123.
- Siswadi, Y., Radiman, R., Tupti, Z., & Jufrizen, J. (2021). Faktor determinan stress kerja dan kinerja perawat. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 22(1), 17–34.
- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien. *JNKI (Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia)(Indonesian Journal of Nursing and Midwifery)*, 4(1), 30–34.
- Somadayo, H. (2017). *Hubungan Antara Beban Kerja Perawat Dengan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Di Bangsal Penyakit Dalam Dan Bedah Rsud Dr. Tjitrowardojo Purworejo*. Universitas Alma Ata Yogyakarta.
- Suwardianto, H. (2020). *Buku Ajar Keperawatan Kritis: Pendekatan Evidence Base Practice Nursing*. Lembaga Chakra Brahmana Lentera.
- Wahyuni, I. (2017). *Pendampingan psikososial dalam perawatan paliatif bagi pasien anak dengan kanker di Yayasan Pita Kuning Jakarta*. Fakultas Ilmu dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif
- Yunitasari, P. (2015). Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Karya Husada*, 3(2).



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).