

### **PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT MELALUI PENDEKATAN *COMFORT THEORY* TERHADAP TINGKAT KENYAMANAN PASIEN DI RSU UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

<sup>1</sup>Rizal Yudha Firmansyah, <sup>2</sup>Luh Titi Handayani, <sup>3</sup>Ginanjar Sasmito Adi

<sup>1</sup>Universitas Muhammadiyah Jember, Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Ilmu Keperawatan, Email: [rizalyudhafirmansyah@gmail.com](mailto:rizalyudhafirmansyah@gmail.com), [luhtiti@unmuhjember.ac.id](mailto:luhtiti@unmuhjember.ac.id), [ginanjarsasmitoadi@unmuhjember.ac.id](mailto:ginanjarsasmitoadi@unmuhjember.ac.id)

#### **ABSTRAK**

**Pendahuluan:** Pelayanan keperawatan yang berkualitas selain ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan tetapi dengan membina hubungan komunikasi terapeutik. Kasus yang sering terjadi adalah komunikasi yang disampaikan oleh tenaga kesehatan tidak diterima dengan baik atau terjadi salah paham pada pasien sehingga timbulnya ketidaknyamanan. Komunikasi terapeutik dapat dijadikan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kenyamanan pasien. **Metode:** Desain penelitian ini adalah penelitian Pra experimental dengan rancangan pretest-posttest without control. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 118 responden. Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSU Universitas Muhammadiyah Jember. Analisis bivariate menggunakan uji Wilcoxon. **Hasil:** Penelitian menunjukkan tingkat kenyamanan pasien sebelum diberikan komunikasi terapeutik sebesar 82,2% (97 responden) dan tingkat kenyamanan pasien setelah diberikan komunikasi terapeutik sebesar 100%. Hasil dari uji statistik Wilcoxon diketahui p value 0,000 dimana  $\alpha < 0,05$ . **Simpulan:** Maka dapat disimpulkan H1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kenyamanan pasien di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember. Sehingga penelitian ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan bahwa terapi komunikasi terapeutik dapat terus dijalankan di rumah sakit untuk meningkatkan kenyamanan pasien yang berhubungan secara langsung dengan proses pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien

**Kata Kunci:** Komunikasi Terapeutik ; Comfort Theory ; Kenyamanan

### **ABSTRACT**

**Introduction:** Quality nursing services are not only determined by accuracy in providing services but by fostering therapeutic communication relationships. Cases that often occur are communication delivered by health workers are not well received or there is a misunderstanding in the patient so that discomfort arises. Therapeutic communication can be used as an effort to improve patient comfort. **Method:** This research design is a pre experimental study with a pretest-posttest without control design. The sampling technique used was purposive sampling with a sample size of 118 respondents. The sample in this study were inpatients at the University Hospital of Muhammadiyah Jember. Bivariate analysis using Wilcoxon test. **Result:** The study showed the level of patient comfort before being given therapeutic communication was 82.2% (97 respondents) and the level of patient comfort after being given therapeutic communication was 100%. The results of the Wilcoxon statistical test showed a p value of 0.000 where  $\alpha < 0.05$ . **Conclusion:** It can be concluded that H1 is accepted, which means that there is an effect of nurse therapeutic communication on the level of patient comfort at the General Hospital of Muhammadiyah University of Jember. So that this research can be taken into consideration that therapeutic communication therapy can continue to be carried out in hospitals to improve patient comfort which is directly related to the nursing service process provided to patients.

**Keywords:** Therapeutic Communication, Comfort Theory, Comfort

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan keperawatan yang berkualitas selain ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan tetapi dengan membina hubungan komunikasi yang dapat menyembuhkan pasien (komunikasi terapeutik). Perawat perlu memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik dalam menjalankan perannya sehingga dapat menentukan keberhasilan pelayanan atau asuhan keperawatan yang profesional dengan memperhatikan kebutuhan holistik klien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja dari layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Dimensi kepuasan terdiri dari komunikasi perawat, perhatian perawat, kenyamanan fisik dan pengambilan keputusan berkunjung kembali menjadi outcome dari pelayanan keperawatan berkualitas. Faktor kepuasan salah satunya adalah kemampuan dalam memberikan informasi, caring, komunikasi, sopan, responsif (Agritubella et al., 2018)

Kemampuan komunikasi memegang urutan ke dua setelah kemudahan akses fisik dan finansial (Agritubella, 2018). Kenyamanan menjadi sorotan alasan pasien memilih rumah sakit yang sama saat membutuhkan perawatan atau pulang paksa karena ketidaknya-manan baik fisik, psikospiritual, lingkungan fisik dan sosial budaya berbeda.(Irawan; dkk, 2015). Data di Bukittinggi, 65,8% komunikasi perawat baik, kepuasan pasien 50% (Andri-ani, 2014). Sehingga rata-rata komunikasi perawat yang baik sekitar 68% dengan kepuasan pasien sekitar 55,5%.

Berdasarkan studi pendahuluan Oktober 2024, rumah sakit telah melakukan pelatihan komunikasi efektif namun belum ada evaluasi. Data dari observasi dokumentasi kepuasan pasien 2023 di bulan november sekitar 59%, secara keseluruhan tingkat kepuasan masih dibawah baku capaian dalam Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 yaitu sebesar 81,25%. Dari studi pendahuluan di RSUD Universitas Muhammadiyah Jember juga didapatkan data bahwa dari 20 responden terdapat 8 responden yang memberi nilai 2 (kurang), yaitu pada kecepatan waktu tindakan, kemampuan dokter / perawat / bidan dalam memberikan pe-layanan. dan dokter / perawat / bidan menginformasikan setiap tindakan. Didapatkan pula bahwa untuk penilaian kenyamanan dan kepuasan proses interaksi belum dilakukan.

Kasus yang sering terjadi adalah komunikasi yang disampaikan oleh tenaga kesehatan tidak diterima dengan baik atau terjadi salah paham pada pasien sehingga timbulnya ketidaknyamanan (Rizki et al., 2022) Nyaman adalah kebutuhan yang paling dicari pasien untuk terbebas dari situasi sulit dan stres. Tampaknya pemberian kenyamanan pasien secara bertahap menjadi salah satu prioritas keperawatan yang paling tidak penting, dan peran penting perawat ini telah berubah seiring waktu. Masih ada sebagian perawat yang tidak mau terlibat dalam aspek utama asuhan keperawatan, seperti kenyamanan pasien (Roustaei et al., 2023).

Komunikasi merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam melaksanakan proses keperawatan. Penelitian yang telah dilakukan di Indonesia juga berpendapat bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat kepada klien dan keluarganya dapat meningkatkan kepuasan dan kenyamanan klien terhadap pelayanan kesehatan secara keseluruhan (Arda, 2019).

Komunikasi terapeutik dapat dijadikan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kenyamanan pasien. Konsep *comfort theory* yang digagas oleh Kolcaba patut dilaksanakan dalam upaya meningkatkan kenyamanan pasien. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yaitu Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Melalui Pendekatan *Comfort Theory* Terhadap Tingkat Kenyamanan Pasien di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain penelitian Pra ex-perimental dengan rancangan *pretest-posttest without control*. Peneliti menggunakan de-sain Pra experimental dengan rancangan pretest-posttest one group design, karena peneliti ingin menganalisis perbedaan kenyamanan pasien sebelum dan setelah dilakukan komu-nikasi terapeutik menggunakan comfort theory dengan subyek penelitian pasien tanpa kelompok kontrol.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Uni-versitas Muhammadiyah Jember. Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Universitas Muhammadiyah Jember. Besar sampel pada penelitian ini sejumlah 143 responden yang kemudian dimasukkan kedalam kriteria inklusi dan eksklusi menjadi 118 responden. Teknik pengambilan sampel penelitian ini dengan pendekatan teknik purpos-ive sampling. Analisis bivariat menggunakan perbedaan perlakuan dengan Wilcoxon dengan bantuan satu software dari komputer yaitu SPSS 25.

Proses penelitian ini dilakukan dengan memaparkan SOP komunikasi terapeutik yang akan dilakukan oleh perawat untuk persamaan persepsi. Pemberian komunikasi terapeutik dilakukan selama 1 minggu dan diterapkan saat perawat akan melakukan tin-dakan keperawatan kepada pasien. Peneliti menyerahkan lembar instrumen penelitian kepada pasien untuk mengukur Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Melalui Pendekatan *Comfort Theory* Terhadap Tingkat Kenyamanan Pasien di Rumah Sakit Umum Univesitas Muhammadiyah Jember. Responden diberi waktu untuk mengisi lembar kuesioner. Responden mengembalikan lembar kuesioner yang telah diisi kepada peneliti. Setelah semua kuesioner di isi oleh semua responden, peneliti menganalisa data tersebut secara komputerisasi. Sebelum melakukan penelitian, peneliti melakukan telaah etik ke Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Fakultas Ilmu Kesehatan dengan nomor surat 0216/KEPK/FIKES/XII/2024.

## HASIL PENELITIAN

**Tabel 1.** Data Umum Karakteristik Responden di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember, Januari – Februari 2025 (n=118)

Karakteristik Responden	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
Umur Pasien	20-35 tahun	17	14,4
	36-60 tahun	101	85,6
Suku	Jawa	29	24,6
	Madura	89	75,4

Pendidikan	SD	0	0
	SMP	0	0
	SMA/MAN/SMK	109	92,4
	Perguruan Tinggi	9	7,6
Pekerjaan	Karyawan Swasta	69	58,5
	Pedagang	6	5,1
	Petani	1	0,8
	IRT	2	1,7
	Lain-lain	40	33,9
Jenis Kelamin Perawat	Laki-laki	8	28,6
	Perempuan	20	71,4
Umur Perawat	21-25	11	39,3
	26-30	17	60,7

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 1 didapatkan data karakteristik responden berdasarkan umur mayoritas 36-60 tahun 101 responden (85,6%). Karakteristik responden berdasarkan suku mayoritas bersuku Madura 89 responden (75,4%). Karakteristik responden berdasarkan pendidikan didapatkan mayoritas berpendidikan SMA/MAN/SMK 109 responden (92,4%). Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan sebagian besar karyawan swasta 69 responden (48,5%). Karakteristik jenis kelamin perawat sebagian besar perempuan 20 responden (71,4%), dan karakteristik usia perawat sebagian besar berusia 26-30 tahun 17 responden (60,7%).

**Tabel 2.** Data Distribusi Karakteristik Kenyamanan responden Sebelum dan Sesudah Diberikan Komunikasi Terapeutik di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember, Januari – Februari 2025 (n=118)

<b>Tingkat Kenyamanan Sebelum</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
Nyaman	97	82,2
Tidak Nyaman	21	17,8
<b>Tingkat Kenyamanan Setelah</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
Nyaman	118	100
Tidak Nyaman	0	0

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 2 didapatkan tingkat kenyamanan pasien sebelum diberikan komunikasi terapeutik sebesar 82,2% (97 responden) dan tingkat kenyamanan pasien setelah diberikan komunikasi terapeutik sebesar 100%.

**Tabel 3.** Data Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Tingkat Kenyamanan Pasien di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember, Januari – Februari 2025 (n=118)

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Post Test – Pre Test	Negative Ranks	0 <sup>a</sup>	.000	.000
	Positive Ranks	103 <sup>b</sup>	52.00	5356.00
	Ties	15 <sup>c</sup>		
Asymp. Sig (2-Tailed)		0.0001		

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 2 didapatkan hasil uji statistik Wilcoxon diketahui p value 0,000 dimana  $\alpha < 0,05$  sehingga H1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kenyamanan pasien di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember. Berdasarkan hasil uji juga didapatkan nilai negative ranks 0a menunjukkan tidak adanya penurunan (pengurangan) dari nilai pre test ke nilai post test, nilai positif ranks 103b yang artinya 103 responden mengalami peningkatan kenyamanan dari nilai pre test ke nilai post test, mean rank atau rata-rata peningkatan sebesar 52,0 sedangkan jumlah rangking positif atau sum on ranks adalah sebesar 5365,0. Nilai ties didapatkan 15c sehingga dapat dikatakan bahwa kesamaan nilai pre test dan post test sebanyak 15.

## PEMBAHASAN

### Tingkat Kenyamanan Pasien Sebelum Diberikan Komunikasi Terapeutik

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bulan Januari 2025 didapatkan hasil bahwa tingkat kenyamanan pasien sebelum dilakukan komunikasi terapeutik sebanyak 21 responden menyatakan tidak nyaman dengan presentase 17,8%. Kenyamanan pasien akan pelayanan keperawatan merupakan hal mutlak yang harus dipenuhi oleh perawat sebab salah satu indikator jaminan mutu suatu rumah sakit adalah pernyataan kepuasan dan kenyamanan dari penerima pelayanan ( pasien). Meskipun sebagian besar pasien menyatakan nyaman sebelum diberikan komunikasi terapeutik oleh perawat, tetapi masih terdapat 21 responden menyatakan tidak nyaman dengan presentase 17,8%.

Ketidnyamanan ini dikarenakan kesan pertama pertemuan antara perawat dan pasien yang kurang menunjukkan sikap saling terbuka terutama sikap penerimaan perawat terhadap kedatangan pasien di ruang perawatan. Hal ini dibuktikan dengan adanya pernyataan pasien yang menyatakan masih terdapatnya perawat yang tidak memperkenalkan diri pada saat kontak pertama dengan pasien baik pada saat pertama pasien masuk ruang perawatan ataupun setelah pasien berada dalam ruang perawatan. Selain itu, ketidaknyamanan ini mungkin juga disebabkan oleh ketidakmampuan pasien ataupun menafsiran yang salah, terhadap pesan verbal ataupun non verbal, yang disampaikan oleh perawat, ataupun juga ketidaktepatan waktu yang digunakan oleh

perawat, dalam memberikan tindakan keperawatan ataupun informasi kepada pasien, sehingga proses pertukaran informasi menjadi kurang efektif dan resiko terjadinya salah penafsiran semakin tinggi. Ini akan berdampak pada ketidakpuasan dan ketidaknyamanan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat. Hal yang harus dilakukan adalah perawat harus menggunakan pendekatan yang lebih persuasif dengan tetap memperhatikan situasi dan kondisi yang dialami oleh pasien serta latar belakang sosial budaya.

### **Tingkat Kenyamanan Pasien Setelah Diberikan Komunikasi Terapeutik**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bulan Januari 2025 didapatkan hasil bahwa tingkat kenyamanan pasien setelah dilakukan komunikasi terapeutik meningkat keseluruhan responden sejumlah 118 responden menyatakan nyaman dengan presentase 100%. Hasil dari penelitian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa kinerja yang ditampilkan oleh perawat di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember telah lebih tinggi dari harapan pasien. Kenyamanan dan kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa (Rumah Sakit) akan meningkatkan kepercayaan pasien (masyarakat) terhadap kinerja dan kualitas rumah sakit tersebut. Ini akan mendorong penggunaan yang berulang fasilitas tersebut atau akan menjadi pilihan utama pasien untuk meminta bantuan medis.

Komunikasi merupakan upaya individu dalam menjaga dan mempertahankan individu untuk tetap berinteraksi dengan orang lain dan komponen penting dalam praktik keperawatan. Komunikasi merupakan alat yang efektif untuk mempengaruhi tingkah laku manusia, sehingga komunikasi dikembangkan dan dipelihara secara terus menerus (Mubarak, 2012). Perawat sebagai tenaga kesehatan yang paling lama dan sering berinteraksi dengan klien dan perawat diharapkan dapat menjadi "obat" secara psikologis. Kehadiran dan interaksi yang dilakukan perawat hendaknya membawa kenyamanan dan kerinduan bagi klien (Mundakir, 2011).

Perawat memerlukan keterampilan khusus yang mencakup keterampilan intelektual, teknis yang tercermin dalam perilaku berkomunikasi secara terapeutik dengan orang lain (Sheldon, 2013). Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak akan hanya mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan klien, tetapi juga mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan, dan meningkatkan citra profesi serta citra Rumah Sakit (Mubarak, 2012).

### **Analisis Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Tingkat Kenyamanan Pasien di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil uji statistik Wilcoxon diketahui p value 0,0001 dimana  $\alpha < 0,05$  sehingga H1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kenyamanan pasien di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember.

Keyamanan sosial budaya yang berkenaan dengan hubungan antar personal, keluarga, dan sosial atau masyarakat, meliputi keuangan, perencanaan pulang, rutinitas dirumah sakit, kebutuhan pendidikan kesehatan atau informasi kesehatan, kunjungan teman atau kerabat, hubungan dengan orang lain, dukungan atau kekuatan, ketersediaan tenaga untuk keberlanjutan perawatan di rumah. Komunikasi yang diterapkan oleh perawat untuk meningkatkan dan membina hubungan rasa saling percaya antara perawat dan pasien, dan apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada kenyamanan dan kepuasan pasien dan keluarga pasien.

Pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan tetapi dengan membina hubungan komunikasi yang dapat memberikan kenyamanan pada pasien dan keluarga. Perawat perlu memiliki keterampilan berkomunikasi secara baik dalam menjalankan perannya sehingga dapat menentukan keberhasilan pelayanan atau asuhan keperawatan yang profesional dengan memperhatikan kebutuhan holistik klien. Kurangnya komunikasi dalam melakukan interaksi kepada pasien saat melakukan asuhan keperawatan mengakibatkan pasien merasa kurang nyaman. Hal ini mengakibatkan kurang puasnya pelayanan yang diterima pasien dan keluarga di rumah sakit. Akibat dari ketidaknyamanan ini mengakibatkan citra rumah sakit menjadi turun (Imbalo, 2017).

Peneliti berpendapat bahwa keberhasilan seorang perawat dalam komunikasi terapeutik dapat di lihat dari bagaimana seorang perawat tersebut melakukan komunikasi terapeutik kepada pasien. Komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh seorang perawat akan menjadi dasar apakah pasien merasa nyaman atau tidak nyaman dalam menerima pelayanan keperawatan selama menjalani pengobatan di rumah sakit. Komunikasi terapeutik memiliki beberapa tahapan yang mana apabila tahapan komunikasi terapeutik ini dilakukan secara benar akan menghasilkan kepuasan bagi pasien yang di rawat. Dalam konteks ini, komunikasi terapeutik yang baik dapat membantu menciptakan hubungan yang saling percaya antara perawat dan pasien, menciptakan lingkungan yang aman dan mendukung untuk pengobatan dan pemulihan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syafrisar (2018) menjelaskan bahwa kenyamanan proses interaksi merupakan bentuk keberhasilan perawat memberikan pelayanan yang baik, menciptakan lingkungan yang kondusif dan mengupayakan kesejahteraan bersama. Apabila pasien bebas ketidaknyamanan maka memperlihatkan kesejahteraan dan motivasi pasien untuk segera sembuh

Pentingnya komunikasi terapeutik dalam membantu menurunkan rasa sakit dan takut dalam proses penyembuhan sangat diperlukan. Ngalimun (2019) menyatakan bahwa komunikasi terapeutik ini penting sebagai cara membantu pasien untuk memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran serta dapat mengambil

tindakan yang efektif untuk pasien, membantu mempengaruhi orang lain, lingkungan fisik dan diri sendiri.

Kunci komunikasi yang harus diperhatikan oleh petugas kesehatan khususnya perawat yaitu mengenalkan diri dengan baik; menyampaikan tujuan pertemuan; meminta izin untuk anamnesis dan pemeriksaan fisik, berhati-hati dengan komunikasi non verbal, menggunakan pertanyaan terbuka dan tertutup dengan tepat, menunjukkan empati dan pengertian secara verbal dan non verbal, meyakinkan pasien bahwa kita memahami apa yang akan disampaikan mereka dan sebaliknya.

Peneliti berasumsi bahwa perlunya perawat membina hubungan kepercayaan dengan klien melalui suatu komunikasi terapeutik yang baik, yang berguna sebagai penunjang dalam pelaksanaan asuhan keperawatan, sehingga Kepuasan akan berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan maupun pengakuan terhadap profesional perawat dalam mengatasi permasalahan pasien. Selain itu kepuasan juga akan berdampak pada penggunaan berulang fasilitas rumah sakit atau menjadi pilihan utama pasien untuk meminta bantuan medis. Peningkatan kepercayaan terhadap pelayanan turut mempengaruhi perkembangan rumah sakit. Berbagai upaya yang dilakukan rumah sakit dalam meningkatkan keterampilan perawat dalam berkomunikasi antara lain dilakukan pelatihan, seminar dan in house training tentang komunikasi terapeutik.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurul Sabrina (2024) juga menyatakan responden merasakan sentuhan hangat yang diberikan oleh tenaga medis. Biasanya sentuhan hangat ini dilakukan sebagai upaya untuk memberi ketenangan dan kenyamanan bagi pasien. Sikap empati tenaga medis sangat dibutuhkan untuk memahami kondisi pasien secara jelas. Hal ini sesuai dengan salah satu prinsip komunikasi terapeutik yang dikemukakan oleh Pieter (2017, 157) bahwa tenaga medis harus memahami perasaan, dan perilaku pasien.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kenyamanan pasien di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kenyamanan pasien sebelum diberikan komunikasi terapeutik didapatkan sebanyak 21 responden mengalami tidak nyaman
2. Tingkat kenyamanan pasien setelah diberikan komunikasi terapeutik didapatkan seluruh responden kategori nyaman
3. Ada pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kenyamanan kenyamanan pasien di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember

## DAFTAR PUSTAKA

- Agritubella, S. M. (2018). Kenyamanan Dan Kepuasan Pasien Dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan Di Rsud Petala Bumi. *Jurnal Endurance*, 3(1), 42.
- Agritubella, S. M., Arif, Y., & Afriyanti, E. (2018). Kontribusi Karakteristik Individual Perawat terhadap Kenyamanan dan Kepuasan Pasien dalam interaksi pelayanan Keperawatan. *NERS Jurnal Keperawatan*, 13(1), 15.
- Andriani. (2014). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah RSI Ibnu Sina Bukittinggi. *Thesis, Universitas Andalas Padang*.
- Arda, D. (2019). Pengetahuan perawat. tentang komunikasi terapeutik. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 74–78.
- Basri, B., Utami, T., & Sitorus, H. (2023). Hubungan respon time dan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Sekarwangi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 14(01), 49–58.
- Cahyani, T. D., Nursalam, N., Sudarmaji, W. P., & Priyantini, D. (2022). Teknik Relaksasi Napas Dalam Kombinasi Guided Imagery Berbasis Teori Comfort terhadap Intensitas Nyeri Pasca Bedah Sectio Caesarea. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 4(2), 932–940.
- Idealistiana, L.. Kecemasan Keluarga Pasien Jurnal Antara Keperawatan September - Desember Tahun 2019 Jurnal Antara Keperawatan September - Desember Tahun 2019. *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(3), 107–111.
- Indriana, D., Yunita, R., Tinggi, S., Kesehatan, I., Pesantren, H., & Hasan, Z. (2023). *KUALITAS TIDUR PASIEN DI RUANG RAWAT INAP KELAS 3*. 178–185.
- Irawan; dkk. (2015). Hubungan antara komunikasi perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Irna RS Muhammadiyah Palembang. *Seminar Nasional Forum Dosen Indonesia*, ISSN: 2460-5271.
- Kamilah, L. (2019). Hubungan Kemampuan Komunikasi Terapeutik dan Lingkungan Dengan Kepuasan Pasien di IRNA A RS Kepresidenan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta. *Journal Educational of Nursing(Jen)*, 2(1), 52–61.
- Lestari, S. D., Wahyuningsih, I. S., & Amal, A. I. (2023). *Gambaran aktivitas fisik dan tingkat kenyamanan pasien dengan penyakit jantung koroner 1*. 575–582.
- Lin, Y. (2023). *Intervensi dan praktik menggunakan Kenyamanan Teori Kolcaba untuk mempromosikan kenyamanan orang dewasa : protokol bukti dan peta kesenjangan studi efektivitas internasional*. 1–10.
- Mubyl, M., & Latief, F. (2019). Peranan Indikator-Indikator Keterampilan Komunikasi Terapeutik Dalam Memprediksi Kepuasan Kerja Perawat Rsj Negeri Di Makassar. *Bongaya Journal for Research in Management (BJRM)*, 2(2), 2–22.
- Mundakir. (2016). *Buku Ajar Komunikasi Pelayanan Pelayanan Kesehatan* (Issue 1).

- Pertiwi, M. R., Annalia, W., Raziansyah, Lucia, F., Annisa, F., Yohana, S., Dely, M., Widya, A., Ikhsan, F., & Arniati. (2022). *Komunikasi terapeutik dalam kesehatan*.
- Putri, A., Dewi, K., & Syafriati, A. (2022). *Analisis teori kenyamanan kolcaba terhadap tingkat kecemasan pasien congestive heart failure*. 11(4).
- Rahman, N. (2016). Komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien di puskesmas antang perumnas makassar. *Skripsi Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar*.
- Rizki, M. G. D., Lisda, S., & Dristiana, D. K. (2022). Komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. *Dunia Komunikasi Prodi Lmu Komunikas*, 10(4), 40–54.
- Sutirman, S. (2022). Komunikasi Efektif dalam Pembelajaran. *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*, 6(2).
- Tafui, R. (2022). *Asuhan Keperawatan Pada An. M.R Dengan Demam Berdarah Dengue Menggunakan Pendekatan Teori Comfort : Katharine Kolcaba*. 3(1), 10–27.
- Tanan, L. dkk. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo Analysis of Patient Satisfaction in BaraPermai Public Health Center Palopo City. *Jurnal KK*, 2(3), 15–21.
- Wahyuni, N. S. (2022). *Aplikasi Teori Comfort dapat Meningkatkan Kenyamanan Bayi dengan Masalah Keperawatan Disorganisasi Perilaku*. 13(April), 265–268.
- Zulkifli B. Pomalango. (2023). Penerapan Teori Keperawatan Comfort Katharine Kolcaba dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Perioperatif. *Jurnal Anestesi*, 1(3), 118–127