

Tuliskan tinjauan pustaka yang berisi tentang:

2.1 Kajian teori (masing-masing variabel)

2.2 Penelitian Terdahulu

2.3 Kerangka Berfikir

2.4 Hipotesis Penelitian

**PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN DI
RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT**

**Sebagai syarat memperoleh gelar
MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**



MHD KHAIRUDDIN

NIM 192910002

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
2020**

Daftar Isi

COVER TESIS	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1. Kajian Teori	6
2.2. Penelitian Terdahulu	9
2.3. Kerangka Berfikir	10
2.4. Hipotesis Penelitian	10
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Harapan masyarakat terhadap terpenuhinya derajat kesehatan yang maksimal dan memuaskan dirumah sakit menjadi pekerjaan tersendiri bagi rumah sakit sebagai penyelenggara kesehatan. Hal ini bisa dilakukan dengan meningkatkan mutu pelayanan yang sesuai dengan standar kebutuhan dan profesi. Mutu pelayanan akan tercipta jika standar pelayanan dapat terpenuhi dengan baik. Peran standar dalam penjaminan mutu pelayanan kesehatan sangatlah penting. Suatu standar pelayanan haruslah ada kaitan yang kuat antara standar dengan hasil yang diinginkan. Mutu pelayanan kesehatan merupakan kesesuaian pelayanan kesehatan dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga semua kebutuhan pasien tercapai.

Seperti yang kita tahu kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dirumah sakit, menurunkan kualitas dari rumah sakit itu sendiri serta pandangan miring masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. pasien mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan, terutama dalam hal komunikasi.

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang dilakukan oleh dokter dan perawat yang direncanakan dan berfokus pada kesembuhan pasien, dalam berkomunikasi dengan pasien dokter dan perawat menjadikan dirinya secara

terapeutik dengan berbagai teknik komunikasi seoptimal mungkin dengan tujuan mengubah perilaku pasien kearah yang positif.

Kelemahan dalam berkomunikasi merupakan masalah yang serius bagi dokter, perawat maupun pasien. Bahkan prinsip dasar komunikasi terapeutik seringkali diabaikan oleh dokter dan perawat. Diantara mereka ada yang beranggapan bahwa mereka tidak membutuhkan keahlian lain kecuali melakukan tindakan medis untuk menyembuhkan penyakit. Komunikasi dokter dan perawat dengan pasien umumnya bersifat formal dan terbatas.

Meski bersifat subjektif, namun puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan kesehatan perlu diperhatikan dengan seksama oleh pihak fasilitas kesehatan (faskes). Bila diabaikan, ini dapat memengaruhi image dari faskes tersebut. Sayangnya, selalu saja ada gap antara pelayanan rumah sakit yang diberikan dan ekspektasi pasien. Untuk itu, perlu menghilangkan atau setidaknya meminimalisasi gap tersebut. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang memengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas sesungguhnya merupakan aset berharga bagi sebuah faskes, karena mereka akan terus memakai jasa faskes tersebut di kemudian hari bahkan mempromosikannya kepada orang lain. Sebaliknya, jika pasien merasa tidak puas mereka dapat memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Sejatinya pasien yang datang berobat adalah mereka yang membutuhkan pertolongan agar terbebas dari penderitaan penyakit yang mereka rasakan. Dengan pelayanan yang ramah dari tenaga medis dan paramedis, senyum yang diberikan saat melayani mereka, kenyamanan saat mendapatkan pelayanan tentunya akan

memberikan kepuasan dan memenuhi harapan pasien yang datang berobat.

Terkadang ada seloroh dari pasien yang mengatakan”baru melihat wajah dokter yang ramah saja sudah berkurang beban penyakit saya, apalagi sampai diperiksa dan ditangani lebih lanjut”.....

Dampak negatif yang muncul saat tidak berjalannya komunikasi terapeutik adalah kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit, menurunkan kualitas dari rumah sakit itu sendiri serta pandangan miring masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Pasien yang datang ke rumah sakit, pertama kali akan bertemu dengan perawat sebelum bertemu dengan dokter. Pertemuan pertama akan memberi kesan yang baik jika disambut dengan keramahan dan penjelasan terutama tentang prosedur pelayanan kesehatan dan jaminan kesehatan yang rinci, sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman.

Untuk pelayanan di Instalasi Rawat Inap sering menimbulkan kekecewaan pasien, sebagai contoh yaitu dalam beberapa kasus banyak perawat yang tidak memberikan informasi secara gamblang. Bahkan perawat terkesan cuek dengan pasien. Padahal hal yang demikian ini sama sekali tidak dibenarkan, bagi pasien informasi yang terkait dengan kondisinya amatlah penting. Seharusnya perawat bersikap informatif dengan memberikan semua informasi terkait dengan pasien. Mereka bahkan terkesan galak dan kadang ogah ogahan.

Dari data diatas, muncul masalah yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT”.

1.2. Rumusan Masalah

- A. Adakah pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit ?
- B. Sejauh mana pengaruh komunikasi terapeutik terapis terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara teoritis antara lain memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen rumah sakit, sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya. Kemudian secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang positif untuk membangun motivasi dalam penyampaian suatu informasi yang memang sudah menjadi hak pasien dan keluarga. Selain itu penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan motivasi petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan baik rawat inap maupun rawat jalan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori

Penelitian mengenai penerapan komunikasi terapeutik ini bertujuan untuk melihat aspek penerapannya, ada atau tidakkah serta bagaimana hasil penerapannya terhadap aspek kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit. Maka dari itu, peneliti memutuskan untuk memilih teori-teori yang berlandaskan pada hubungan antar pribadi, interaksi simbolik dan hubungan interpersonal. Dalam penelitian ini, teori-teori yang dianggap relevan adalah:

2.1.1. Teori Interaksionalisme Simbolik

Teori Interaksi Simbolik merupakan teori yang memiliki asumsi bahwa manusia membentuk makna melalui proses komunikasi. Teori interaksi simbolik berfokus pada pentingnya konsep diri dan persepsi yang dimiliki individu berdasarkan interaksi dengan individu lain. Menurut Herbert Blumer, terdapat tiga asumsi dari teori ini:

- A. Manusia bertindak berdasarkan makna yang diberikan orang lain kepada mereka.
- B. Makna diciptakan dalam interaksi antar manusia.
- C. Makna dimodifikasi melalui interpretasi.

Sedangkan menurut La Rossan, asumsi dalam teori ini adalah:

- A. Interaksi antar individu dapat mengembangkan konsep diri seseorang.
- B. Konsep diri memberikan motif yang penting untuk perilaku seseorang.

Esensi dasar dari sebuah teori interaksi simbolik adalah suatu aktivitas yang merupakan ciri khas manusia yaitu komunikasi atau pertukaran simbol yang diberi makna. Perspektif interaksi simbolik ini berusaha memahami perilaku manusia dari sudut pandang subjek. Pada intinya teori ini adalah teori mengenai kerangka referensi untuk memahami bagaimana manusia, bersama orang lainnya menciptakan dunia simbolik dan bagaimana dunia ini sebaliknya membentuk perilaku manusia. Oleh karena itu, bisa dikatakan interaksi simbolik sebenarnya terbentuk atas dasar ide-ide mengenai diri dan hubungannya dengan masyarakat. Menurut teori ini pula, kehidupan sosial pada dasarnya terbentuk dari interaksi manusia dengan menggunakan suatu simbol diantara masyarakatnya. Seorang individu tergerak untuk bertindak berdasarkan makna yang diberikannya pada orang, benda, dan peristiwa. Makna-makna ini diciptakan dalam bahasa yang digunakan orang, baik untuk berkomunikasi dengan orang lain maupun dengan dirinya sendiri atau pikiran pribadinya. Bahasa memungkinkan orang untuk mengembangkan perasaan mengenai diri dan untuk berinteraksi dengan orang lainnya dalam sebuah komunitas.

2.1.2. Teori Hubungan Interpersonal

Hubungan interpersonal adalah dimana ketika kita berkomunikasi, kita bukan sekedar menyampaikan isi pesan, tetapi juga menentukan kadar hubungan interpersonalnya. Jadi ketika kita berkomunikasi kita tidak hanya menentukan content melainkan juga menentukan relationship. Dari segi psikologi komunikasi, kita dapat menyatakan bahwa makin baik hubungan interpersonal, makin terbuka orang untuk

mengungkapkan dirinya; makin cermat persepsinya tentang orang lain dan persepsi dirinya; sehingga makin efektif komunikasi yang berlangsung diantara komunikan. Menurut Coleman dan Hammen (1974:224,231) terdapat empat model dalam teori hubungan interpersonal, yaitu:

A. Model Pertukaran Sosial

Model ini memandang hubungan interpersonal sebagai suatu transaksi dagang. Orang berhubungan dengan orang lain karena mengharapkan sesuatu untuk memenuhi kebutuhannya. Thibault dan Kelley, dua orang pemuka dari teori ini menyimpulkan model pertukaran sosial sebagai berikut: “Asumsi dasar yang mendasari seluruh analisis kami adalah bahwa setiap individu secara sukarela memasuki dan tinggal dalam hubungan sosial hanya selama hubungan tersebut cukup memuaskan ditinjau dari segi ganjaran dan biaya”. Ganjaran yang dimaksud adalah setiap akibat yang dinilai positif yang diperoleh seseorang dari suatu hubungan. Ganjaran dapat berupa uang, penerimaan sosial, atau dukungan terhadap nilai yang dipegangnya. Sedangkan yang dimaksud dengan biaya adalah akibat yang negatif yang terjadi dalam suatu hubungan. Biaya itu dapat berupa waktu, usaha, konflik, kecemasan, dan keruntuhan harga diri dan kondisi-kondisi lain yang dapat menimbulkan efek-efek tidak menyenangkan.

B. Model Peranan

Model peranan menganggap hubungan interpersonal sebagai panggung sandiwara. Disini setiap orang harus memerankan peranannya sesuai dengan naskah yang telah dibuat oleh masyarakat. Hubungan interpersonal berkembang baik bila setiap individu bertidak sesuai dengan peranannya.

C. Model Interaksional

Model ini memandang hubungan interpersonal sebagai suatu sistem. Setiap sistem memiliki sifat-sifat struktural, integratif dan medan. Semua sistem terdiri dari subsistem-subsistem yang saling tergantung dan bertindak bersama sebagai suatu kesatuan. Selanjutnya, semua sistem mempunyai kecenderungan untuk memelihara dan mempertahankan kesatuan. Bila ekuilibrium dari sistem terganggu, segera akan diambil tindakannya. Setiap hubungan interpersonal harus dilihat dari tujuan bersama, metode komunikasi, ekspektasi dan pelaksanaan peranan.

D. Model Permainan (games people play model)

Model ini berasal dari psikiater Eric Berne yang terdapat dalam buku Games People Play. Model ini menggunakan pendekatan transaksional. Model ini menerangkan bahwa dalam berhubungan individu-individu terlibat dalam bermacam permainan.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai penerapan komunikasi terapeutik perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien sudah banyak dilakukan, penulis menggunakan penelitian terdahulu sebagai perbandingan dan tolak ukur penelitian. Berikut adalah penelitian terdahulu yang penulis gunakan:

- A. Penelitian yang dilakukan oleh Misi Siti, Zulpahiyana, Sofyan Indrayana (2015) dari Universitas Alma Ata Yogyakarta yang berjudul Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap pringgodani RSUD Rajawali Citra Bantul Yogyakarta.
- B. Penelitian yang dilakukan oleh Chichi Hafifa Transyah, Jerman Toni dari STIKes YPAK Padang, Program Studi Pendidikan Ners yang berjudul

hubungan penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan penerapan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap interne RSUD dr. Rasidin Padang 2017.

2.3. Kerangka Berfikir

Kualitas Pelayanan Perawat menjadi penilaian penting untuk rumah sakit, pelayanan yang diberikan kepada pasien menjadi perhatian wajib agar kenyamanan dan kepuasan terpenuhi. Perawat yang memberikan pelayanan perlu menjalin hubungan baik dengan pasien agar menjadi paham akan masalah yang dihadapi. Hubungan perawat dan pasien perlu sebuah komunikasi yang biasa, tetapi komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik ini tidak hanya untuk menjalin hubungan yang baik dengan pasien, tetapi juga membantu pasien mengurangi kecemasan atau masalah mental yang menghalangi kesembuhan. Jika Kualitas Pelayanan Perawat menggunakan komunikasi terapeutik maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat baik dan benar. Namun bila tidak komunikasi terapeutik yang dilakukan maka kualitas pelayanan perawat belum terpenuhi.

2.4. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis penelitian yang diajukan adalah Adanya pengaruh yang positif melakukan komunikasi terapeutik terhadap kualitas pelayanan perawat di ruang rawat inap

DAFTAR PUSTAKA

- Wiryanto. 2004. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Andam Dewi, Julia. 2016. *Komunikasi Terapeutik Pada Anak Penyandang Down Syndrome*. Universitas Komputer Indonesia. April 2016, 8-9.
- Misi Siti, Zulpahiyana, Sofyan Indrayana. 2015. Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. Universitas Alma Ata Yogyakarta. 2016, 30-34
- Chichi Hafifa Transyah, Jerman Toni. 2018. Hubungan penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. STIKes YPAK Padang. Februari

TUGAS 3
TINJAUAN PUSTAKA

Untuk memenuhi salah satu tugas

MATA KULIAH METODE PENELITIAN KOMUNIKASI

Dosen Pembimbing : Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.



MHD KHAIRUDDIN

NIM 192910002

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS BINA DARMA

2020

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori

Penelitian mengenai penerapan komunikasi terapeutik ini bertujuan untuk melihat aspek penerapannya, ada atau tidakkah serta bagaimana hasil penerapannya terhadap aspek kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit. Maka dari itu, peneliti memutuskan untuk memilih teori-teori yang berlandaskan pada hubungan antar pribadi, interaksi simbolik dan hubungan interpersonal. Dalam penelitian ini, teori-teori yang dianggap relevan adalah:

2.1.1. Teori Interaksionalisme Simbolik

Teori Interaksi Simbolik merupakan teori yang memiliki asumsi bahwa manusia membentuk makna melalui proses komunikasi. Teori interaksi simbolik berfokus pada pentingnya konsep diri dan persepsi yang dimiliki individu berdasarkan interaksi dengan individu lain. Menurut Herbert Blumer, terdapat tiga asumsi dari teori ini:

- A. Manusia bertindak berdasarkan makna yang diberikan orang lain kepada mereka.
- B. Makna diciptakan dalam interaksi antar manusia.
- C. Makna dimodifikasi melalui interpretasi.

Sedangkan menurut La Rossan, asumsi dalam teori ini adalah:

- A. Interaksi antar individu dapat mengembangkan konsep diri seseorang.
- B. Konsep diri memberikan motif yang penting untuk perilaku seseorang.

Esensi dasar dari sebuah teori interaksi simbolik adalah suatu aktivitas yang merupakan ciri khas manusia yaitu komunikasi atau pertukaran simbol yang diberi makna. Perspektif interaksi simbolik ini berusaha memahami perilaku manusia dari sudut pandang subjek. Pada intinya teori ini adalah teori mengenai kerangka referensi untuk memahami bagaimana manusia, bersama orang lainnya menciptakan dunia simbolik dan bagaimana dunia ini sebaliknya membentuk perilaku manusia. Oleh karena itu, bisa dikatakan interaksi simbolik sebenarnya terbentuk atas dasar ide-ide mengenai diri dan hubungannya dengan masyarakat. Menurut teori ini pula, kehidupan sosial pada dasarnya terbentuk dari interaksi manusia dengan menggunakan suatu simbol diantara masyarakatnya. Seorang individu tergerak untuk bertindak berdasarkan makna yang diberikannya pada orang, benda, dan peristiwa. Makna-makna ini diciptakan dalam bahasa yang digunakan orang, baik untuk berkomunikasi dengan orang lain maupun dengan dirinya sendiri atau pikiran pribadinya. Bahasa memungkinkan orang untuk mengembangkan perasaan mengenai diri dan untuk berinteraksi dengan orang lainnya dalam sebuah komunitas.

2.1.2. Teori Hubungan Interpersonal

Hubungan interpersonal adalah dimana ketika kita berkomunikasi, kita bukan sekedar menyampaikan isi pesan, tetapi juga menentukan kadar hubungan interpersonalnya. Jadi ketika kita berkomunikasi kita tidak hanya menentukan content melainkan juga menentukan relationship. Dari segi psikologi komunikasi, kita dapat menyatakan bahwa makin baik hubungan interpersonal, makin terbuka orang untuk

mengungkapkan dirinya; makin cermat persepsinya tentang orang lain dan persepsi dirinya; sehingga makin efektif komunikasi yang berlangsung diantara komunikan. Menurut Coleman dan Hammen (1974:224,231) terdapat empat model dalam teori hubungan interpersonal, yaitu:

A. Model Pertukaran Sosial

Model ini memandang hubungan interpersonal sebagai suatu transaksi dagang. Orang berhubungan dengan orang lain karena mengharapkan sesuatu untuk memenuhi kebutuhannya. Thibault dan Kelley, dua orang pemuka dari teori ini menyimpulkan model pertukaran sosial sebagai berikut: “Asumsi dasar yang mendasari seluruh analisis kami adalah bahwa setiap individu secara sukarela memasuki dan tinggal dalam hubungan sosial hanya selama hubungan tersebut cukup memuaskan ditinjau dari segi ganjaran dan biaya”. Ganjaran yang dimaksud adalah setiap akibat yang dinilai positif yang diperoleh seseorang dari suatu hubungan. Ganjaran dapat berupa uang, penerimaan sosial, atau dukungan terhadap nilai yang dipegangnya. Sedangkan yang dimaksud dengan biaya adalah akibat yang negatif yang terjadi dalam suatu hubungan. Biaya itu dapat berupa waktu, usaha, konflik, kecemasan, dan keruntuhan harga diri dan kondisi-kondisi lain yang dapat menimbulkan efek-efek tidak menyenangkan.

B. Model Peranan

Model peranan menganggap hubungan interpersonal sebagai panggung sandiwara. Disini setiap orang harus memerankan peranannya sesuai dengan naskah yang telah dibuat oleh masyarakat. Hubungan interpersonal berkembang baik bila setiap individu bertidak sesuai dengan peranannya.

C. Model Interaksional

Model ini memandang hubungan interpersonal sebagai suatu sistem. Setiap sistem memiliki sifat-sifat struktural, integratif dan medan. Semua sistem terdiri dari subsistem-subsistem yang saling tergantung dan bertindak bersama sebagai suatu kesatuan. Selanjutnya, semua sistem mempunyai kecenderungan untuk memelihara dan mempertahankan kesatuan. Bila ekuilibrium dari sistem terganggu, segera akan diambil tindakannya. Setiap hubungan interpersonal harus dilihat dari tujuan bersama, metode komunikasi, ekspektasi dan pelaksanaan peranan.

D. Model Permainan (games people play model)

Model ini berasal dari psikiater Eric Berne yang terdapat dalam buku Games People Play. Model ini menggunakan pendekatan transaksional. Model ini menerangkan bahwa dalam berhubungan individu-individu terlibat dalam bermacam permainan.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai penerapan komunikasi terapeutik perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien sudah banyak dilakukan, penulis menggunakan penelitian terdahulu sebagai perbandingan dan tolak ukur penelitian. Berikut adalah penelitian terdahulu yang penulis gunakan:

- A. Penelitian yang dilakukan oleh Misi Siti, Zulpahiyana, Sofyan Indrayana (2015) dari Universitas Alma Ata Yogyakarta yang berjudul Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap pringgodani RSUD Rajawali Citra Bantul Yogyakarta.
- B. Penelitian yang dilakukan oleh Chichi Hafifa Transyah, Jerman Toni dari STIKes YPAK Padang, Program Studi Pendidikan Ners yang berjudul

hubungan penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan penerapan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap interne RSUD dr. Rasidin Padang 2017.

2.3. Kerangka Berfikir

Kualitas Pelayanan Perawat menjadi penilaian penting untuk rumah sakit, pelayanan yang diberikan kepada pasien menjadi perhatian wajib agar kenyamanan dan kepuasan terpenuhi. Perawat yang memberikan pelayanan perlu menjalin hubungan baik dengan pasien agar menjadi paham akan masalah yang dihadapi. Hubungan perawat dan pasien perlu sebuah komunikasi yang biasa, tetapi komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik ini tidak hanya untuk menjalin hubungan yang baik dengan pasien, tetapi juga membantu pasien mengurangi kecemasan atau masalah mental yang menghalangi kesembuhan. Jika Kualitas Pelayanan Perawat menggunakan komunikasi terapeutik maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat baik dan benar. Namun bila tidak komunikasi terapeutik yang dilakukan maka kualitas pelayanan perawat belum terpenuhi.

2.4. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis penelitian yang diajukan adalah Adanya pengaruh yang positif melakukan komunikasi terapeutik terhadap kualitas pelayanan perawat di ruang rawat inap.