

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI TERAPEUTIK
FISIOTERAPI DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN: *NARRATIVE REVIEW***

NASKAH PUBLIKASI



Disusun Oleh :

Yuliana Dewi Nugraheni

201510301153

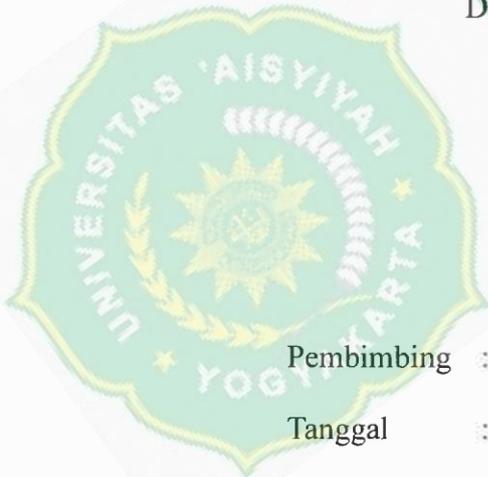
**PROGRAM SARJANA FISIOTERAPI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS' AISYIYAH
YOGYAKARTA
2023**

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI TERAPEUTIK
FISIOTERAPI DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN: *NARRATIVE REVIEW***

NASKAH PUBLIKASI

Disusun Oleh :
Yuliana Dewi Nugraheni
201510301153

Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui Untuk Dipublikasikan
Program Studi Fisioterapi S1
Fakultas Ilmu Kesehatan
Di Universitas 'Aisyiyah
Yogyakarta



Oleh :

Pembimbing : Sulistyaningsih, S.KM., MH.Kes

Tanggal : 06 Maret 2023

Tanda Tangan :

HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI TERAPEUTIK FISIOTERAPI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN: *NARRATIVE REVIEW*¹

Yuliana Dewi², Sulistyaningsih³

Program Studi Fisioterapi S1 Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

ABSTRAK

Latar Belakang : Komunikasi terapeutik mencakup hubungan timbal balik antara pasien, penyedia perawatan, dan anggota keluarga pasien membantu proses selama perawatan. Kemampuan berkomunikasi sangatlah dekat dengan profesi terapis. Adanya rasa tulus dan ikhlas dalam memberikan perawatan pada pasien akan membuat pasien merasa nyaman, dan dengan rasa itulah dapat membantu bahkan dapat mempercepat proses penyembuhan pada diri pasien. **Tujuan :** Untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien. **Metode Penelitian :** Metode yang digunakan narrative review terdiri dari lima tahapan yaitu mengidentifikasi pertanyaan dengan framework PICO mengidentifikasi artikel menggunakan databased yaitu, *SpringerLink, Pubmed dan greyliterature (Google Scholar)* dengan menggunakan kata kunci yang telah ditentukan, seleksi artikel menggunakan *Critical Appraisal*, kemudian memasukkan kedalam *PRISMA Flowchart*, data hasil ulasan narasi, menyusun, meringkas, dan melaporkan hasil. **Hasil Penelitian :** Pencarian di database 1.842 artikel hasil *screening* yang sesuai dengan judul dan 10 artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi. Hasil keseluruhan dari 10 artikel bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien. **Kesimpulan :** Komunikasi terapeutik dan kemampuan berkomunikasi memainkan peran penting dalam pencapaian tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci	:	Komunikasi terapeutik, Kepuasan pasien, Fisioterapi
Daftar Pustaka	:	

¹ Judul Skripsi

² Mahasiswi Program Studi Fisioterapi S1 Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

³ Dosen Program Studi Fisioterapi S1 Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi pelanggan dalam mengkonsumsi suatu jasa. Kepuasan konsumen merupakan syarat yang harus di penuhi perusahaan agar mampu sukses menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang sama. Namun apabila pelanggan tidak merasa puas maka sangat mungkin pasien akan pindah ke penyedia layanan kesehatan lain. Selain itu pelanggan juga mungkin akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain yang justru dapat menimbulkan citra buruk di mata pelanggan (Mulyono, 2019; I. Ketnawati, 2017).

Menurut (Kemenkes RI 2019, n.d.) Secara total dari semua layanan yang diberikan oleh Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 masuk dalam kategori IKM SANGAT BAIK, dimana nilai IKM 90%. Dari unit layanan Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan, pada tahun 2019 ini unit layanan Pojok Informasi memperoleh nilai PRIMA dengan nilai IKM sempurna 100%, disusul oleh Perpustakaan dan Unit Layanan Terpadu yang keduanya masuk dalam kategori IKM Sangat Baik, yaitu 95%. Selanjutnya diikuti oleh PPID dan Facebook dengan IKM 93% Sangat Baik dan kemudian

SMS dengan IKM 83% Sangat Baik dan Twitter dengan IKM 80 Baik. Sementara untuk layanan Halo Kemenkes Call Center dan Email perlu mendapat perhatian khusus karena IKM yang diperoleh sangat rendah, dimana secara berturut-turut 68% dan 63%.

Secara umum pelayanan kesehatan masyarakat merupakan sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat. Namun tidak berarti pelayanan kesehatan masyarakat tidak melakukan pelayanan kuratif (pengobatan) dan rehabilitatif (pemulihan). Oleh karena itu pasien yang datang ke poli fisioterapi rata-rata memerlukan pelayanan yang dapat memuaskan. Hal ini disebabkan pasien rehabilitasi medik yang memerlukan penanganan fisioterapi rata-rata lanjut usia. Gangguan pada lansia berupa stroke, keseimbangan dan lain-lainnya. Ini menyebabkan emosi lansia sangat tinggi dan banyak terjadi gangguan keseimbangan postur tubuh pada lansia (Sulaiman & Angriani, 2019).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2015 Tentang *Standar Pelayanan Fisioterapi* Pasal 1 Ayat 2 "Fisioterapi adalah bentuk pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada individu dan/atau kelompok untuk mengembangkan, memelihara dan memulihkan

gerak dan fungsi tubuh sepanjang rentang kehidupan dengan menggunakan penanganan secara manual, peningkatan gerak, peralatan (fisik, elektro terapeutik dan mekanis) pelatihan fungsi, dan komunikasi” (Standar Pelayanan Fisioterapi, 2015).

Karena begitu pentingnya komunikasi, maka komunikasi dapat juga dijadikan alat terapi/suatu metode tetapi pada profesi-profesi tertentu, yang dalam menjalankan tugasnya sangat sering berhubungan dengan orang lain. Biasanya kegiatan tersebut adalah berhubungan dengan profesi psikologi, konseling kesehatan medis atau keperawatan, dan klinik alternatif, sehingga komunikasi dapat berfungsi sebagai alat terapi yang kemudian disebut dengan “komunikasi terapeutik”. Dengan metode ini, seorang terapis mengarahkan komunikasi begitu rupa sehingga pasien dihadapkan pada situasi dan pertukaran pesan yang dapat menimbulkan hubungan sosial yang bermanfaat. Peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik fisioterapi dengan tingkat kepuasan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode *Narrative Review*. Tahapan strategi yang dilakukan untuk pertama adalah Mengidentifikasi Research Question (RQ), metode yang digunakan dalam pencarian literature adalah dengan PEOs, suatu metode pencarian

literature yang merupakan akronim dari 4 komponen: P (patient, population, problem), E (Exposure), O (outcome), s (Study Design). Database yang digunakan dalam mencari literature antara lain di *Google Scholar*, *PubMed* serta *Science Direct* dengan kata kunci “*Therapeutic Communication*”.

Tabel 1 Keterangan pertanyaan

P	E	O	S
Pasien Fisioterapi	Komunikasi Terapeutik Fisioterapi	Tingkat kepuasan pasien	Metode kuantitatif

Pencarian dari *database* dengan kata kunci, yang sudah teridentifikasi, didapatkan 1.842 artikel yang kemudian dilakukan *screening* judul, *abstrak*, dan metode penelitian hingga akhirnya diperoleh 10 artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi.

Tabel 2 Tabel Kriteria inklusi dan Eksklusi.

Kriteria Inklusi	Kriteria Eksklusi
a. Artikel yang di publish pada tahun 2018 -2022	a. Artikel yang di publish dalam bentuk artikel opini atau artikel laporan
b. Artikel yang dipilih dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris	b. Artikel yang berjudul bahasa Inggris tetapi penjelasannya dalam artikel bahasa lain yang digunakan seperti, bahasa

Spanyol,
Cina dll.

- c. Original artikel
 - d. Artikel yang berisi full text
 - e. *Systematic review* dan Meta analisis
 - f. Artikel yang membahas hubungan komunikasi terapeutik fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien
-

HASIL

Artikel yang didapatkan dari pencarian sitematis diterbitkan, artikel mengenai komunikasi terapeutik fisioterapi sebanyak (5 artikel) dan mengenai tingkat kepuasan pasien sebanyak (5 artikel).

Dari 10 artikel yang terpilih, terdapat 5 jenis desain penelitian yang menggunakan desain penelitian *Cross Sectional* artikel dengan grade A dan 5 jenis desain penelitian yang menggunakan desain penelitian *Systematic Reviews* dengan artikel grade A, Penilaian grade dilakukan dengan cara *critical appraisal* yang menggunakan Grade Joanna Briggs Institute (JBI) dan data diambil dari negara maju diantaranya Amerika Serikat, London, Canada dan negara berkembang seperti Afrika Barat dan Indonesia.



Universitas 'Aisyiyah
Yogyakarta

Tabel 3 Penyajian Hasil Ulasan Narasi

No	Judul / Penulis / Tahun	Negara	Tujuan	Jenis Penelitian	Pengumpulan Data	Partisipan / Ukuran Sampel	Hasil
1.	<i>Impact Of Service Quality On Patient Satisfaction: A Study At Physiotherapy Unit PKU Muhammadiyah Hospital Of Yogyakarta</i> (Rizal F et al., 2021) / <i>International Journal Of Scientific & Technology Research</i>	Indonesia	Tujuan dari penelitian ini adalah memahami bagaimana kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan (<i>tangible, reliability, responsiveness, assurance</i> , empati) di unit fisioterapi PKU RS Muhammadiyah Yogyakarta.	Studi <i>quantitative method by using a cross-sectional study approach.</i>	Data dianalisis dengan analisis <i>chi-square</i> dan regresi <i>logistic.</i>	Total dari jumlah sampel 76 ditentukan dengan teknik <i>accidental sampling.</i>	Menurut hasil regresi logistik pengujian, diperoleh bahwa <i>responsiveness</i> (<i>Odds Ratio: 6,039, 95% CI 1,862-19,579, p=0,003</i>), <i>assurance</i> (<i>Odds Ratio: 5,238, 95% CI 1,586 - 17,298</i>), <i>p =0,007</i>) merupakan variabel yang berhubungan dengan kepuasan pasien di unit fisioterapi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

No	Judul / Penulis / Tahun	Negara	Tujuan	Jenis Penelitian	Pengumpulan Data	Partisipan / Ukuran Sampel	Hasil
2.	<i>Communication between healthcare professionals and relatives of patients approaching the end-of-life: A systematic review of qualitative evidence</i> (Anderson RJ et al., 2019) / Palliative Medicine	London	Tujuan dari penelitian ini untuk meninjau bukti kualitatif mengenai karakteristik komunikasi tentang prognosis dan perawatan akhir hidup antara profesional kesehatan dan kerabat pasien yang mendekati akhir hidup.	Tinjauan sistematis kualitatif.	Strategi pencarian mengidentifikasi 2195 kutipan unik yang diterbitkan antara tahun 1975 dan 2018, 31 di antaranya termasuk dalam tinjauan artikel berasal dari 10 negara dan melaporkan hasil dari 25 studi individu.	Studi observasional, etnografi dan wawancara/kelompok fokus dengan profesional kesehatan memiliki ukuran sampel total 343 profesional kesehatan (170 dokter, 127 perawat, 9 profesional kesehatan lainnya, 37 tidak ditentukan), dengan ukuran sampel rata-rata 19 profesional kesehatan (kisaran = 1-37).	Tiga puluh satu makalah dimasukkan. Tujuh tema diidentifikasi: menyoroti kemerosotan; keterlibatan dalam pengambilan keputusan, pekerjaan interaksional pasca-keputusan, kejujuran dan kejelasan, teknik khusus untuk penyampaian informasi dan peran profesional kesehatan yang berbeda. Berbagai tingkat keterlibatan keluarga dalam pengambilan keputusan dilaporkan.

No	Judul / Penulis / Tahun	Negara	Tujuan	Jenis Penelitian	Pengumpulan Data	Partisipan / Ukuran Sampel	Hasil
3.	<i>Patient Satisfaction With Telehealth In Rural Settings: A Systematic Review</i> (Harkey LC <i>et al.</i> , 2020) / <i>International Journal of Telerehabilitation</i>	Amerika Serikat	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi laporan pasien tentang kepuasan mereka dengan telehealth dibandingkan dengan terapi tatap muka standar untuk pasien yang tinggal di daerah pedesaan.	Penelitian ini merupakan penelitian sistematis.	Basis data yang digunakan untuk metode pencarian komprehensif kami untuk sumber yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: CINAHL, MEDLINE, PsychINFO, dan Cochrane. Semua database diakses melalui portal perpustakaan universitas. Kami melakukan pencarian sistematis menggunakan istilah pencarian serupa di setiap database. Secara keseluruhan, ada <u>kebutuhan untuk</u>	Tiga dari empat studi berfokus pada individu lebih dari usia 15 tahun yang tinggal di daerah pedesaan. Satu studi melibatkan empat peserta antara usia 56-75 dan lainnya termasuk 34 peserta antara usia 4-12.	Ada kepuasan yang tinggi bagi pasien dalam semua penelitian mengenai penggunaan telehealth. Temuan menunjukkan bahwa secara keseluruhan, telehealth mendukung peningkatan tingkat kepuasan pasien untuk layanan OT, PT, dan SLP yang diberikan kepada masyarakat pedesaan.

menilai pasien secara sistematis.

No	Judul / Penulis / Tahun	Negara	Tujuan	Jenis Penelitian	Pengumpulan Data	Partisipan / Ukuran Sampel	Hasil
4.	<i>Patient Satisfaction with Manual Physical Therapy Care</i> (Faizan SM <i>et al.</i> , 2022) / <i>Pakistan Biomedical Journal</i> Volume 5, Issue 7	Pakistan	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan pasien yang menerima terapi manual untuk gangguan muskuloskeletal mereka di Rumah Sakit Ali Lahore, Pakistan.	Penelitian ini merupakan penelitian survei retrospektif.	Pencarian data menggunakan survei retrospektif dilakukan pada tahun 2021 untuk pasien yang telah memanfaatkan pelayanan dari Rumah Sakit Ali.	Jumlah total 82 pasien pria dan wanita usia 18 tahun ke atas. Pasien-pasien ini direkrut melalui <i>simple random sampling</i> .	37,80% peserta menunjukkan lebih banyak puas terhadap perawatan terapi manual. Ada hubungan erat yang ditemukan antara kepuasan pasien dan terapis fisik. Pasien menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi bila perawatan dilakukan oleh Terapis yang berpengalaman. Demikian pula, hasilnya menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak puas dibandingkan dengan laki-laki. Kepuasan adalah hal yang paling penting.

No	Judul / Penulis / Tahun	Negara	Tujuan	Jenis Penelitian	Pengumpulan Data	Partisipan / Ukuran Sampel	Hasil
5.	<i>Patients' Satisfaction With Inpatient Orthopedic Physiotherapy Services at a Tertiary Hospital in Ghana</i> (Ampiah PK et al, 2018) / <i>Journal of Patient Experience</i>	Ghana, Afrika Barat	Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi dan mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan di direktorat trauma dan ortopedi Rumah Sakit Pendidikan Komfo Anokye.	Penelitian ini menggunakan metode survei <i>cross-sectional</i>	Data dikumpulkan menggunakan kuesioner kepuasan pasien terstruktur yang disesuaikan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan SPSS versi 24. Dilakukan statistik deskriptif dan uji nonparametrik.	Seratus dua puluh (120) pasien berpartisipasi dalam penelitian ini.	Usia rata-rata peserta adalah 39,9 + 15,8 tahun. Mereka terdiri dari 48 (40%) perempuan dan 72 (60%) laki-laki. Penyebab masuknya pasien terbanyak adalah kecelakaan lalu lintas (71,7%). Semua dimensi kepuasan dinilai sangat tinggi (>90%). Mayoritas peserta melaporkan bahwa mereka puas (95,7%) dan patuh (91,6%) dengan perawatan fisioterapi. Rasa hormat yang ditunjukkan oleh terapis (98%) dan kesopanan dan keramahan (97%) adalah indeks yang paling dinilai.

No	Judul / Penulis / Tahun	Negara	Tujuan	Jenis Penelitian	Pengumpulan Data	Partisipan / Ukuran Sampel	Hasil
6.	<i>The necessary conditions of engagement for the therapeutic relationship in physiotherapy: an interpretive description</i> study (Miciak M <i>et al</i> , 2018) / <i>Archives of Physiotherapy</i> (2018) 8:3	Canada	Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi dan memberikan gambaran yang mendalam tentang hal-hal yang diperlukan kondisi keterlibatan hubungan terapeutik antara fisioterapis dan pasien.	Penelitian ini menggunakan metode deskripsi interpretatif adalah orientasi metodologis kualitatif	Data diambil dari strategi yang digunakan selama penelitian adalah peer debrief, catatan wawancara, jurnal refleksif, memoing, member refleksi, jejak audit, dan audit eksternal	Kami menentukan 11 fisioterapis dengan minimal 5 tahun pengalaman klinis dan 7 pasien dewasa dengan gangguan muskuloskeletal diambil secara sengaja dari praktek klinik di Edmonton, Kanada.	Keterampilan komunikasi penting untuk memajukan kemampuan relasional terapis, kesadaran dan integrasi niat dan sikap sangat penting untuk membentuk perilaku yang mengembangkan hubungan terapeutik. Temuan ini juga menunjukkan ada karakteristik hubungan terapeutik khusus untuk fisioterapi. Karena itu, teori dari konteks lain (misalnya, psikoterapi) harus digunakan secara bijaksana untuk memandu praktik fisioterapi dan riset.

No	Judul / Penulis / Tahun	Negara	Tujuan	Jenis Penelitian	Pengumpulan Data	Partisipan / Ukuran Sampel	Hasil
7.	<i>Patient Satisfaction With Physiotherapy Services in Libya: A Cross-Sectional Study</i> (Jahan A.M et al, 2021) / <i>Journal of Patient Experience</i>	Canada	Tujuan penelitian ini untuk mengukur PS dengan pelayanan fisioterapi rawat jalan dan untuk mengetahui faktor sosiodemografi yang mempengaruhi tingkat kepuasan di Libya. Kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi dinilai menggunakan kuesioner yang reliabel, valid, dan terstruktur.	Penelitian ini menggunakan metode studi <i>cross-sectional</i> .	Data dikumpulkan menggunakan struktur kuasi-anonim daftar pertanyaan. Kuesioner termasuk 2 bagian. Bagian pertama berisi pertanyaan tentang informasi sosiodemografis seperti jenis kelamin, usia, perkawinan status, pekerjaan, dan kondisi medis, sedangkan yang kedua bagian didasarkan pada skala yang mengukur kepuasan pasien dengan pelayanan fisioterapi.	Sampel sebanyak 501 pasien rawat jalan fisioterapi rawat jalan di 12 poliklinik umum di wilayah Misrata ikut serta dalam penelitian ini. Untuk dimasukkan, pasien harus berusia minimal 18 tahun.	Sebanyak 530 pasien diundang untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, dengan 501 kuesioner yang diselesaikan (tingkat respons 94,5%). Dari peserta yang disertakan, 312 adalah perempuan (62,28%), dan usia peserta berkisar antara 18 dan 79 tahun, dengan usia rata-rata 47,19 dan standar deviasi 12,8. Dua pertiga (66,47%) partisipan sudah menikah, 39,73% menganggur, dan sedikit lebih dari setengahnya (55,09%) memiliki masalah musculoskeletal.

No	Judul / Penulis / Tahun	Negara	Tujuan	Jenis Penelitian	Pengumpulan Data	Partisipan / Ukuran Sampel	Hasil
8.	<i>The added value of therapist communication on the effect of physical therapy treatment in older adults; a systematic review and meta-analysis</i> (Lakke S <i>et al</i> , 2018) / Elsevier B.V. All rights reserved.	Belanda	Tujuan penelitian ini untuk tingkat aktivitas fisik yang lebih rendah pada orang dewasa yang lebih tua dikaitkan dengan peningkatan komorbiditas dan disabilitas. Terapis fisik memiliki peran penting dalam memfasilitasi peningkatan aktivitas fisik. Penelitian ini menyelidiki nilai tambah dari komunikasi terapis selama terapi fisik pada tingkat aktivitas fisik orang dewasa yang lebih tua.	Penelitian ini menggunakan metode tinjauan sistematis dan meta-analisis.	Pengambilan data dilakukan Uji klinis diidentifikasi di PubMed, CINAHL Embase, PsycINFO, PEDro, Cochrane, hingga Juli 2016. Komunikasi diklasifikasikan dengan Perilaku Ubah Taksonomi (BCT). Ukuran efek dikumpulkan menggunakan Review-Manager Cochrane. Kekuatan dari bukti dianalisis menggunakan kriteria GRADE.	Dua belas studi diidentifikasi.	Secara keseluruhan, teknik komunikasi mengungkapkan langsung dan efek jangka panjang) pada ukuran aktivitas fisik yang dilaporkan sendiri tetapi tidak berdasarkan kinerja, dengan kekuatan bukti sedang hingga tinggi. Dibagi dalam kategori BCT, hanya 'Generalisasi' perilaku target', yang didefinisikan sebagai komunikasi yang bertujuan untuk membantu pasien menggeneralisasi latihan dari satu komunikasi yang mereka gunakan dapat mempengaruhi efektivitas mereka.

No	Judul / Penulis / Tahun	Negara	Tujuan	Jenis Penelitian	Pengumpulan Data	Partisipan / Ukuran Sampel	Hasil
9.	<i>Physiotherapist–patient communication in entry-level physiotherapy education: A national survey in Nigeria</i> (Abaraogu UO et al, 2018) / <i>Hong Kong Physiotherapy Journal</i> Vol. 39, No. 1	Hong Kong	Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui penilaian komunikasi klinis pada program fisioterapi tingkat pemula di Nigeria.	Penelitian ini merupakan <i>survei cross-sectional</i> , kuesioner dikirim melalui email.	Pengumpulan data melalui pemeriksaan klinis terstruktur objektif dengan pasien (21; 38%) dan komunikasi tertulis (laporan/grafik) (13; 23%) adalah metode penilaian yang paling umum digunakan.	Dua akademisi Nigeria yang memiliki minat dan keahlian dalam komunikasi fisioterapis-pasien.	Enam dari tujuh program fisioterapi merespons (tingkat respons 86%). Penilaian klinis komunikasi dan metode penilaian komunikasi klinis oleh program menunjukkan variasi yang luas. Ada rata-rata dua penilaian per tahun. Berbagai metode penilaian sedang digunakan dalam program fisioterapi tingkat pemula di Nigeria, yang menargetkan komponen yang berbeda dari akuisisi keterampilan komunikasi klinis.

No	Judul / Penulis / Tahun	Negara	Tujuan	Jenis Penelitian	Pengumpulan Data	Partisipan / Ukuran Sampel	Hasil
10.	<i>Satisfaction levels with physical therapy in hospitalized patients</i> (De Paula et al., 2019) / <i>Brazilian Journal of Physical Therapy</i> .	Brazil	Tujuan penelitian yaitu mengukur tingkat kepuasan pasien rawat inap yang menerima perawatan fisioterapi dan untuk mengevaluasi aspek perawatan.	Penelitian ini merupakan survei <i>cross-sectional</i> .	Pengumpulan data menggunakan <i>MedRisk Instrument for Measuring Kepuasan Pasien dengan Perawatan Terapi Fisik</i> (MRPS) yang mendapat skor dari 1 hingga 5 (nilai lebih tinggi menunjukkan kepuasan yang lebih tinggi) untuk setiap item.	Populasi dalam penelitian ini adalah 200 pasien yang dirawat di ruang rawat inap, yang berjumlah 58% laki-laki.	Hasil sebagian besar item MRPS adalah di atas 4. Item skor tertinggi (4,75) adalah rasa hormat terapis fisik kepada pasien. Item skor terendah (1,82) kaitannya dengan pedoman terapi fisik saat keluar dari rumah sakit. Rerata skor total MRPS dan GPE masing-masing $46,09 \pm 4,93$ dan $2,18 \pm 1,18$. Instrumen MRPS terbukti tepat untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan perawatan fisioterapi.

PEMBAHASAN

Komunikasi Terapeutik

Dari 10 artikel penelitian Lakkea S et al., (2018) menjelaskan tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui nilai tambah komunikasi terapis selama perawatan fisioterapi terhadap tingkat aktivitas fisik pasien. Keterampilan komunikasi terapeutik terdiri dari komunikasi verbal dan non-verbal. Keterampilan komunikasi (misalnya, pertanyaan terbuka atau tertutup, obrolan non-medis, lelucon, tanggapan terhadap isyarat dan kekhawatiran, orientasi tubuh terhadap klien, tersenyum, dan ekspresi wajah).

Salah satu elemen intervensi terapi fisik yang dikaitkan dengan terapis-pasien adalah komunikasi dan hubungan yang dibangun di antara mereka yang dapat memberikan cara untuk meningkatkan efek latihan pada tingkat aktivitas fisik pasien. Dalam praktik terapi fisik keterampilan komunikasi yang diterapkan bertujuan untuk mencapai perilaku perubahan pada pasien. Secara umum, seorang ahli terapi fisik menghabiskan lebih banyak waktu dengan pasien, dan frekuensi perawatan lebih tinggi daripada profesional perawatan kesehatan lainnya.

Dari 10 artikel 6 artikel menjelaskan beberapa pemahaman pentingnya komunikasi terapeutik. Komunikasi yang terjalin dengan baik, komunikatif dan bertujuan untuk menyembuhkan atau setidaknya dapat melegakan serta dapat membuat pasien merasa

nyaman akan menentukan keberhasilan pelayanan dan memenuhi kepuasan pasien.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan salah satu proksi indikator mutu pelayanan kesehatan. Namun, meningkatkan kepuasan pasien dalam pengaturan berpenghasilan rendah sangat menantang karena kurangnya sumber daya serta melek kesehatan yang rendah di antara pasien.

Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi memberikan umpan balik yang spesifik dan objektif kepada fisioterapis tentang pelayanan yang mereka berikan. Ini menunjukkan kebutuhan pasien dan area yang diperlukan untuk perbaikan dalam pemberian layanan. Saat ini, kepuasan pasien merupakan bagian penting dari jaminan kualitas dan dianggap sebagai salah satu ukuran penting kualitas yang didapatkan oleh konsumen atau pasien.

Hasil penelitian ini dapat memberikan bukti bagi fisioterapis, manajer klinik, dan pembuat kebijakan dalam sistem perawatan kesehatan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Instrumen Pengukuran Kepuasan Pasien

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dikumpulkan menggunakan kuesioner kepuasan pasien yang terstruktur dan disesuaikan.

Penelitian ini menghitung skor rata-rata dan persentase kepuasan di tujuh dimensi kepuasan pasien. Untuk menentukan hubungan antara berbagai dimensi kepuasan pasien dan karakteristik sosio-demografis pasien, kami menggunakan regresi logistik multi-ordina.

Studi (Gameza GG et al., 2021) menunjukkan bahwa validitas mengenai isi kuesioner dievaluasi dari 97 item, 49 di antaranya akhirnya terpilih. Di sisi lain, analisis faktor eksplorasi (EFA) dilakukan untuk validitas konstruk. Uji Kaiser-Meyer-Olkin adalah 0,90, menjadi nilai yang lebih besar dari nilai minimum yang dapat diterima 0,60. Selain itu, uji kebulatan Bartlett signifikan ($X^2(1176) = 5484.580$; $p < 0,05$) menunjukkan bahwa analisis faktorial sesuai. Mengingat rekomendasi, nilai di atas 0,60 diterima dalam uji KMO. Interval kepercayaan adalah 95%; mempertimbangkan nilai $p < 0,05$ menjadi signifikan.

Hubungan Komunikasi Terapeutik Fisioterapi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.

Berdasarkan penelitian diatas hasil uji statistik *Chi-square* menunjukkan Nilai *chisquare Pearson* (0,001), menunjukkan korelasi yang tinggi antara pengalaman dan deskripsi terapi apa yang diberikan kepada mereka yang berarti ada hubungan bermakna

antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien.

Pelaksanaan komunikasi terapeutik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien sehingga dapat mempengaruhi jumlah pasien yang bersedia dirawat di rumah sakit tersebut. Dengan meningkatnya perhatian perawat kepada pasien yang dirawat juga akan menambah kesempurnaan dalam pemberian asuhan maupun tindakan perawatan. Hal tersebut akan berefek terhadap penambahan jumlah pasien yang akan berobat sehingga target atau capaian yang telah dibuat dalam rencana dan strategi seluruhnya tercapai.

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan pada penelitian ini adalah:

- Penelitian ini hanya meneliti komunikasi terapeutik yang berhubungan dengan kepuasan pasien.
- Masih kurangnya jurnal komunikasi terapeutik yang berhubungan dengan kepuasan pasien sehingga peneliti kesulitan dalam mengumpulkan jurnal-jurnal yang sesuai dengan kriteria dalam penelitian ini, sehingga hasil yang didapatkan dari penelitian dirasa masih kurang.

KESIMPULAN

Dari 10 artikel 7 artikel mengatakan hasil penelitian kami menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien. Jadi dengan

komunikasi terapeutik yang baik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien serta memainkan peran penting dalam tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan pembahasan dengan metode *Narrative Review* dengan judul “hubungan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien” dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut : terdapat hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien.

SARAN

1. Profesi Fisioterapi

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan untuk pengembangan pengetahuan ilmu Fisioterapi dalam memperbaiki komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien

2. Penelitian Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dikembangkan oleh peneliti selanjutnya, dengan meneliti hubungan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaswarni, T. (2016). *Komunikasi dalam Keperawatan*. Jakarta Selatan: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Giyanto, (2010). Pengaruh Metode Pembelajaran dan Motivasi Belajar Terhadap Kompetensi Komunikasi Terapeutik Mahasiswa Program Profesi Ners. Thesis. Universitas Sebelas Maret, dipublikasikan.
- Ghufroni, A., Adriani, R. B., & Tamtomo, D. (2017). Effects of Patient and Physiotherapist Characteristics on Perceived Quality of Physiotherapy Care at Dr. Moewardi Hospital, Surakarta, 0281, 67–78. <https://doi.org/https://doi.org/10.26911/thejhpm.2017.02.01.06>
- Hardani, H. H. (2016). Sters Kerja Dan Kepuasan Kerja Dengan Kualitas Hidup Perawat ICU Di RS Tipe B. *Journal Endurance*, 1(3), 113–120. <https://doi.org/10.22216/jen.v1i3.863>
- Kurniawan, D., Ernawati, & Hidayah, M. N. (2016). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan. *Jurnal proners*, 1-14.
- Mufid, Muhammad. (2012). *Etika Filsafat Komunikasi*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Muhammad, A., Umboh, J. M. L., Tucunan, A. A. T., Universitas, P., Ratulangi, S., Kesehatan, F., Ratulangi, S. (2015). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan

- Kesehatan Nasional di Puskesmas Siko ternate. *Jurnal Tumou Tou*, 1(2), 1–9.
- Nasir A, Muhith A, Sajidin M, Mubarak W I. (2011). *Komunikasi Dalam Keperawatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: EGC
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Novianti, Eka. (2014). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Mutu Pelayanan Fisioterapi di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makassar Tahun 2013. Skripsi tidak diterbitkan. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta Selatan: Salemba Medika.
- Nyoto. (2012). Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit, dalam <https://klinis.wordpress.com>
- Prasanti, Ditha. (2017). Komunikasi Terapeutik Tenaga Medis dalam Pemberian Informasi tentang Obat Tradisional bagi Masyarakat. *Jurnal Mediator Vol. 10, no.1 tahun 2017*, dalam <https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/mediator/article/view/2624/pdf>
- Rachmawati, S., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di klinik pratama medika utama semarang yang dimediasi oleh kecerdasan emosional. *Journal of Management*, 1-12, dalam <https://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/1132/1104>
- Sangadji, E., & Sopiha.(2013). *Perilaku konsumen; pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Simamora, R. (2012). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: EGC
- Shintana, D. (2012). Pengetahuan Perawat tentang Komunikasi Terapeutik dengan Perilaku Perawat, dalam <https://docplayer.info/46733612-Pengetahuan-perawat-tentang-komunikasi-terapeutik-dengan-perilaku-perawat.html>
- Siswati, S. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makasar. *Jurnal MKMI*, 174 – 183, dalam <https://media.neliti.com/media/publications/212915-kualitas-pelayanan-kesehatan-dengan-kepu.pdf>
- Sugiyono. (2007). “*Metode Penelitian Administrasi*”. Cetakan ke-18. Bandung: CV Alfabeta.

Suharta, (2007). Hubungan kepuasan pasien dengan case manager dirumah sakit Elizabeth Jambi. Thesis Pasca Sarjana, dipublikasikan.

Supranto J. (2011) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Supriyanto dan Ernawaty. (2010). *Pemasaran Industri. Jasa Kesehatan*. Yogyakarta, Andi; pp.303.

Utamy, D. (2015). Komunikasi Terapeutik Dokter Dan Pasien Dalam Pengobatan Homeopati Di Pusat Pengobatan Al Jawad Pekanbaru. *Jurnal Jom FISIP* Vol. 2 No. 1 – Februari 2015. Empowerment. Yogyakarta: Buku Litera. 2016.

Ketnawati, Ii. (2017). HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG PELAKSANAAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI BANGSAL FLAMBOYAN RSUD MUNTILAN. [http://digilib.unisayogya.ac.id/2541/1/Naskah Publikasi.pdf](http://digilib.unisayogya.ac.id/2541/1/Naskah_Publikasi.pdf).