

Available online at : <http://ejurnal.stikesprimanusantara.ac.id/>

Jurnal Kesehatan

| ISSN (Print) 2085-7098 | ISSN (Online) 2657-1366 |



Artikel Penelitian

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN

Mechi Silvia Dora¹, Dini Qurrata Ayuni², Yanti Asmalinda³

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Piala Sakti, Pariaman, Sumatera Barat, Indonesia

² Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Piala Sakti, Pariaman, Sumatera Barat, Indonesia

³ Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Piala Sakti, Pariaman, Sumatera Barat, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Received: July 25, 2019
Revised: August 15, 2019
Available online: August 31, 2019

KEYWORDS

Komunikasi Teraupetik, Perawat, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit

CORRESPONDENCE

E-mail: Mechidora.88@gmail.com

A B S T R A C T

According to the 2001 National Census data for inpatient health services are widely used are government hospitals (37.1%) and private hospitals (34.3%) the rest are maternity hospitals and health centers, whereas for therapeutic communication services concluded that dissatisfaction of the therapeutic communication services to government and private outpatient and inpatient care is increasing. The purpose of this study was to find out the correlation between therapeutic communication of nurse with patient satisfaction in non surgery ward of Padang Pariaman Hospital. The research was conducted in non surgery wards of Padang Pariaman Hospital, used cross sectional approach with 30 number of respondents. The technique of collecting sampling was done through purposive sampling, with chi Square statistical test. The univariate result showed that 43,3% respondent were satisfied and 57,6% respondent not satisfied, in bivariate analysis there was a correlation between therapeutic communication of nurse with patient satisfaction in non surgery ward Padang Pariaman with P-value 0,000 < 0,05. For Padang Pariaman Hospital especially wards in order to improve the quality of service and more attention to therapeutic communication in health care provided to patients with a primary focus on the introductory phase at the beginning of the meeting with the patient in making healthcare to provide appropriate information to patients.

Data Sensus Nasional (2001) pelayanan kesehatan untuk rawat inap yang banyak dimanfaatkan untuk rumah sakit pemerintah adalah (37,1%) dan rumah sakit swasta (34,3%) sisanya adalah rumah sakit swasta bersalin dan puskesmas. Sedangkan untuk komunikasi terapeutik disimpulkan bahwa ketidakpuasan dari pelayanan komunikasi terapeutik rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta untuk rawat jalan dan rawat inap terus meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap non bedah RSUD Padang Pariaman. Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap non bedah Rumah Sakit Umum Daerah Padang Pariaman, dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* dan sampel berjumlah 30 responden. Teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling*, dengan uji statistik *chi square*. Hasil analisa univariat menunjukkan bahwa 43,3% responden menyatakan puas dan 56,7% responden menyatakan tidak puas, pada analisa bivariat di dapatkan p value = 0,000 berarti terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap non bedah RSUD Padang Pariaman. Kepada pihak RSUD Padang Pariaman agar dapat melakukan pengawasan atau supervisi terkait dengan pelaksanaan komunikasi. Kepada perawat lebih memperhatikan komunikasi terapeutik dalam pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien, dengan fokus utama pada tahap perkenalan

PENDAHULUAN

Banyak rumah sakit disejumlah daerah terus berbenah untuk menyambut kerangka Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) sejak beberapa tahun terakhir. Sejak tahun 2012 sebanyak 125 rumah sakit di Indonesia sudah mengikuti standar internasional dalam pelayanan kesehatan (Imanurrohman, 2016). Salah satu standar pelayanan kesehatan internasional adalah JCI (*Joint*

Commission International) yang memuat mutu pelayanan kesehatan.

Menurut (Priyanto, A., 2009) komunikasi tidak hanya sekedar alat untuk berbicara dengan klien namun komunikasi antar perawat dan klien memiliki hubungan terapeutik yang bertujuan untuk kesembuhan klien. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi terapeutik tidak saja akan mudah membina hubungan saling percaya dengan klien tetapi juga dapat mencegah

terjadinya masalah legal etik, serta dapat memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan, meningkatkan citra profesi keperawatan dan citra rumah sakit dalam memberikan pelayanan.

Penelitian (Rosenstein, 2013) dengan responden sebagian pasien yang menjalani rawat inap di salah satu rumah sakit di negara maju yaitu Amerika Serikat, dari 150 pasien ditemukan sekitar 53% pasien mengatakan puas dan sisanya mengatakan tidak puas terhadap komunikasi terapeutik. Penelitian Lakatoo pada empat rumah sakit berbeda di rumah sakit di Amerika Serikat menunjukkan komunikasi yang dilakukan perawat berkorelasi positif dengan kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan (Rorie, Pondaag, & Hamel, 2014) tentang komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien, menunjukkan bahwa perawat yang keterampilan komunikasi terapeutiknya baik dan pasien merasa puas sebanyak 91,3% dan merasa tidak puas terhadap komunikasi terapeutik sebanyak 8,7%. Hal ini sejalan dengan penelitian (Husna, Sumarliyah, Tipo, & Komunitas, n.d.) menunjukkan bahwa dari 100% perawat yang menyatakan telah menerapkan komunikasi terapeutik kepada pasien mampu memberikan kepuasan pada 84,6% pasien, walaupun masih terdapat 15,38% pasien yang menyatakan kurang puas terhadap komunikasi terapeutik perawat.

Data Sensus Nasional (2001) pelayanan kesehatan untuk rawat inap yang banyak dimanfaatkan untuk rumah sakit pemerintahan adalah (37,1%) dan rumah sakit swasta (34,3%) sisanya adalah rumah sakit swasta bersalin dan puskesmas. Sedangkan untuk komunikasi terapeutik disimpulkan bahwa ketidakpuasan dari pelayanan komunikasi terapeutik rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta untuk rawat jalan dan rawat inap terus meningkat

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 baik secara kualitatif maupun kuantitatif (Husna et al., n.d.)

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi rumah sakit dan manajemen untuk perawat meningkatkan komunikasi terapeutik sehingga menyadarkan perawat tentang pentingnya komunikasi terapeutik, serta mempraktekannya secara praktis dalam keperawatan setiap hari, sehingga membantu kesembuhan pasien rawat inap.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif dengan jenis korelasi yaitu rancangan penelitian yang digunakan untuk menelaah hubungan antara dua variabel pada situasi atau kelompok subjek. Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional* dimana penelitian mengukur variabel independen dan variabel dependen dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan (Notoadmodjo, 2012)

Penelitian ini untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Non Bedah RSUD Padang Pariaman.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1 Distribusi frekuensi pasien berdasarkan umur di ruang non bedah

UMUR	FREKUENSI	%
Remaja Akhir	3	10
Dewasa Awal	9	30
Dewasa Akhir	4	13,3
Lansia Awal	4	13,3
Lansia Akhir	3	10
Manula	7	23,3
Total	30	100

Berdasarkan tabel 5.1 dapat diketahui bahwa dari 30 pasien yang dirawat di ruang non bedah RSUD Padang Pariaman, sebagian kecil pada usiadewasa awal sebanyak 9 pasien (30,0%).

Tabel 2 Distribusi frekuensi pasien berdasarkan jenis kelamin di ruang rawat inap non bedah

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Perempuan	15	50
Laki-laki	15	50
Total	30	100

Berdasarkan tabel 5.2 dapat diketahui bahwa dari 30 pasien yang dirawat di ruang non bedah RSUD Padang Pariaman pasien laki-laki dan pasien perempuan sama banyak.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap Non Bedah RSUD Padang Pariaman

Komunikasi terapeutik	Frekuensi	%
Tidak efektif	20	66,7
Efektif	10	33,3
Total	30	100

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap non bedah RSUD Padang Pariaman, sebagian besar 20 orang (66,7%) tidak efektif.

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Non Bedah RSUD Padang Pariaman

Kepuasan pasien	Frekuensi	%
Tidak puas	17	56,7
Puas	13	43,4
Total	30	100

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa dari 30 pasien yang dirawat di ruang non bedah RSUD Padang Pariaman, sebagian besar pasien (56,7%) menyatakan tidak puas terhadap komunikasi terapeutik perawat.

Tabel 5 Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Non Bedah RSUD Padang Pariaman Tahun 2017

Komunikasi terapeutik	Kepuasan pasien				Total		P value
	Tidak puas		Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Tidak efektif	16	80	4	20	20	100	
Efektif	1	10	9	90	10	100	
Total	17	56,7	13	43,3	30	100	0,0001

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa perawat yang keterampilan komunikasi terapeutiknya tidak efektif dan pasien merasa tidak puas sebanyak 16 pasien (80%) dan merasa puas sebanyak 4 orang (20%). Sedangkan yang komunikasi terapeutiknya efektif, pasien merasa tidak puas sebanyak 1 pasien (10%), dan yang merasa puas sebanyak 9 pasien (90 %).

Berdasarkan uji statistik dengan menggunakan *chi-square* didapat nilai $p\text{-value} = 0,000$ ($p\text{ value} < \alpha 0,05$) berarti ada hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, tujuan kegiatannya difokuskan untuk menyembuhkan klien. Komunikasi terapeutik adalah media untuk saling memberikan dan menerima antar perawat dengan klien berlangsung secara verbal dan non verbal (Afnuhazi, 2015).

Komunikasi terapeutik berfungsi untuk mendorong dan menganjurkan kerjasama antar perawat dan klien melalui hubungan perawat dan klien. Perawat berusaha mengungkapkan perasaan, mengidentifikasi dan mengkaji masalah serta mengevaluasi

tindakan yang dilakukan dalam perawatan, proses komunikasi yang baik dapat memberikan pengertian tingkah laku klien dan membantu klien dalam rangka mengatasi persoalan yang dihadapi pada tahap perawatan, sedangkan pada tahap preventif kegunaannya adalah mencegah adanya tindakan yang negatif terhadap pertahanan diri klien (Afnuhazi, R, 2015).

Perlunya perawat membina hubungan kepercayaan dengan klien melalui suatu komunikasi terapeutik, yang berguna sebagai penunjang dalam pelaksanaan asuhan keperawatan, sehingga dapat mengetahui apa yang sedang dirasakan dan yang dibutuhkan oleh klien.

Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan (Siti, Zulpahiyana, & Indrayana, 2016) tentang Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien tahun 2015 yaitu kategori baik sebanyak 28 orang (49,1%). Penelitian (Darmawan, 2009) tentang Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Pleret Bantul tahun 2014 juga mengatakan sebagian besar tergolong baik (73,3%). Begitu pula dengan penelitian (Lukman Hadi, Prabowo, & Indah Yulitasari, 2013) tentang Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap di RS Brata Mulya tahun 2015 komunikasi terapeutik perawat baik sebanyak 59,32%.

Dilihat dari jenis kelamin, pada dasarnya perempuan dan laki-laki memiliki gaya komunikasi yang berbeda. Jenis kelamin dapat mempengaruhi seseorang pada saat berinteraksi. Hal tersebut dapat mempengaruhi seseorang dalam menafsirkan pesan yang diterimanya (Potter, 2005).

Banyak responden yang menyatakan komunikasi terapeutik pada kategori tidak puas, hal ini harus mendapat perhatian serius dari perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik saat kontak pertama antara pasien dan perawat. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan pasien bahwa masih terdapat perawat yang tidak mengucapkan salam pada pasien. Perawat tidak memperkenalkan diri pada pasien. Serta perawat yang tidak menjelaskan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk suatu prosedur tindakan.

Berdasarkan hasil penelitian, perawat mampu berkomunikasi terapeutik dengan optimal serta lancar karena melakukan fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi. Namun didalam fase perkenalan perawat kurang melakukan tindakan memperkenalkan diri, masih adanya perawat yang tidak meminta persetujuan dan kesiapan pasien, serta perawat yang tidak menjelaskan tentang kapan dan lamanya waktu yang dibutuhkan ketika akan melakukan suatu tindakan pada pasien.

Pada fase kerja yang merupakan inti dari keseluruhan proses komunikasi terapeutik perawat sudah melakukan

komunikasi dengan baik. Dalam fase terminasi perawat kurang melakukan tindakan menindaklanjuti interaksi yang sudah dilakukan dan membuat kontrak pertemuan selanjutnya.

Menurut asumsi peneliti komunikasi yang disampaikan kepada responden belum dapat mencapai tujuan dari komunikasi itu sendiri, dimana tujuan komunikasi secara umum diantaranya komunikasi tersebut harus dimengerti dan dipahami oleh lawan bicara, dapat diterima dengan baik, dan membuat lawan bicara termotivasi untuk sembuh.

Gambaran Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 5.4 dapat diketahui bahwa dari 30 pasien yang dirawat di ruang non bedah RSUD Padang Pariaman, sebagian besar pasien (56,7%) menyatakan tidak puas terhadap komunikasi terapeutik perawat.

Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Priyanto, A., 2009).

Tingkat kepuasan pasien tergantung pada mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan berhubungan dengan tingkah laku konsumen yaitu faktor budaya, faktor pribadi dan faktor psikologi. Faktor budaya memberi pengaruh yang paling luas dan mendalam terhadap perilaku klien. Faktor pribadi merupakan keputusan seseorang dalam menerima pelayanan dan menanggapi pengalaman sesuai dengan tahap-tahap kedewasaannya. Faktor pribadi klien dipengaruhi oleh usia dan tahap siklus hidup, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, status ekonomi, gaya hidup, dan kepribadian / konsep diri.

Penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra tentang Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUDZA tahun 2013, yang menunjukkan pasien puas sebanyak 28 pasien (35,9%) dan tidak puas sebanyak 50 orang (64,1%).

Penelitian ini bertolak belakang penelitian yang dilakukan (Rorie et al., 2014) di Ruang Rawat Inap Irina A RSUD Prof. Dr. R. D. Kandou pasien merasa puas 47 orang (70,1%). Hasil penelitian (Putri & Putri, 2015) Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Bedah RSI Ibnu Sina Bukittinggi separoh (50,0%) responden merasa puas terhadap komunikasi terapeutik perawat.

Menurut (Siti et al., 2016) tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan. Dolinsky mengemukakan bahwa persepsi dan reaksi terhadap gangguan sakit dipengaruhi oleh sex, ras, pendidikan, kelas ekonomi dan latar belakang budaya. Dari pernyataan tersebut antara pria dan wanita akan relatif sama dalam merasakan kepuasan.

Sedangkan menurut pendapat Lumenta dalam (Abdilah, 2014) pria lebih banyak menuntut dan berharap terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar dan cenderung mengkritik daripada wanita. Dalam suatu keluarga, seorang pria yang menjadi kepala keluarga cenderung melindungi atau intervensi, dan memberikan rasa aman bagi keluarganya. Pria juga cenderung lebih mempengaruhi wanita dalam memberikan pendapat atau pertimbangan untuk melakukan sesuatu (Notoadmodjo, 2012).

Hasil penelitian ini dapat dijelaskan, bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas dengan komunikasi yang diberikan oleh perawat. Semakin baik komunikasi terapeutik yang dilaksanakan maka semakin puas pasien dalam menerima. Kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit akan meningkatkan kepercayaan pasien 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.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap non bedah RSUD Padang Pariaman. Disarankan penelitian ini dapat memberikan informasi tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap, bidang manajemen Rumah Sakit dapat melakukan pengawasan atau supervisi terkait dengan pelaksanaan komunikasi. memprogramkan dalam program kerja, dan semua perawat di rumah sakit memiliki keterampilan komunikasi terapeutik sehingga semua pasien yang mendapatkan perawatan di Rumah Sakit memperoleh kepuasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, A. D. dan M. R. (2014). Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani* 56.
- Afnuhazi, R. (2015). *Komunikasi Terapeutik dalam keperawatan Jiwa*. Yogyakarta: Gossyen Publisng.
- Darmawan, I. (2009). HUBUNGAN PELAKSANAAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN KLIEN DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN

KEPERAWATAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RSUD Dr. SOEDARSO PONTIANAK KALIMANTAN
BARAT. *Keperawatan Gawat Darurat*.

- Husna, A. R., Sumarliyah, E., Tippo, A., & Komunitas, B. K. (n.d.). *Penelitian ini menggunakan desain korelasional, populasi diambil dari perawat dan pasien di RS Siti Khodijah Sepanjang Jawa Timur. Dengan teknik pengambilan sampel simple Variabel independen penelitian ini adalah komunikasi terapeutik sedangkan variabel*. 41–48.
- Lukman Hadi, P., Prabowo, T., & Indah Yulitasari, B. (2013). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Dukun Magelang. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*. [https://doi.org/10.21927/jnki.2013.1\(1\).6-11](https://doi.org/10.21927/jnki.2013.1(1).6-11)
- Notoadmodjo. (2012). *Metodologi penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Priyanto.A. (2009). *Komunikasi dan Konseling*. Jakarta: Salemba Medika.
- Putri, A., & Putri, H. A. (2015). FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANGRAWAT INAP INTERNE PRIA DAN WANITA RSUD DR. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI TAHUN 2014. 'AFIYAH.
- Rorie, P. A. ., Pondaag, L., & Hamel, R. (2014). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Irina a Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Keperawatan*.
- Rosenstein, A. H. (2013). Addressing physician stress, burnout, and compassion fatigue: The time has come. *Israel Journal of Health Policy Research*. <https://doi.org/10.1186/2045-4015-2-32>
- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*. [https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4\(1\).30-34](https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4(1).30-34)