

RELATIONSHIP OF NURSE THERAPEUTIC COMMUNICATION WITH PATIENT SATISFACTION IN THE INPATIENT ROOM

Hernida Dwi Lestari¹, Armi^{1*}, Rogayah²

¹Program Studi Sarjana Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Dr Sismadi, Tanjung Priok,
Jakarta Utara, Indonesia

²Program Studi Sarjana Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners, Universitas Medika Suherman,
Cikarang, Bekasi, Indonesia

*korespondensi author: ners.armi@gmail.com

ABSTRACT

Nurse who has communication skills in therapeutic would be easy connect kind of trust with a patient, easier prevent the problem of legal, able to provide satisfaction professional in the service of nursing, and able to improve the image of professional services nursing and hospitals. Customer satisfaction is one of the objectives of company now, because services activity can rely on the ability of human resources, so the service provided by an employee will affect customers in make the choice. The purpose of research to know relations communication therapeutic a nurse with satisfaction patients in-patient room hospital. The design of the research uses cross sectional, the sample collection technique with purposive sampling. The number of samples was 29 respondents. The result showed that communication therapeutic can increase the satisfaction of patients in inpatient rooms with p -value = 0.004.

Keywords: Patient Satisfaction Level, Therapeutic Communication

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP

ABSTRAK

Perawat yang memiliki keterampilan komunikasi secara terapeutik akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan pasien, lebih mudah mencegah munculnya masalah legal, mampu memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan, serta mampu meningkatkan citra profesi pelayanan keperawatan dan Rumah Sakit. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan perusahaan saat ini, karena jasa merupakan kegiatan yang mengandalkan kemampuan sumber daya manusia, maka pelayanan yang diberikan oleh karyawan akan mempengaruhi pelanggan dalam menentukan pilihan. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit. Desain penelitian menggunakan *Cross Sectional*, teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling*. Sampel sebanyak 29 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik dapat meningkatkan kepuasan pasien di ruang rawat inap dengan p -value = 0,004.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Tingkat Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan tetapi dengan membina hubungan komunikasi yang dapat menyembuhkan pasien (komunikasi terapeutik) (Nursalam, 2014). Perry dan Potter (2005) menjelaskan bahwa 80% kesembuhan dan kepuasan pasien ditentukan dari keberhasilan perawat dalam memberikan perawatan secara medis, baik fisik maupun psikis. Oleh karena itu, Rumah Sakit harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggan (pasien).

Berdasarkan penelitian Bleich, Ozaltin & Murray (2009) yang dipublikasikan oleh WHO menyatakan bahwa diseluruh Amerika Serikat dan Eropa kepuasan konsumen memainkan peran yang semakin penting dalam kualitas reformasi keperawatan dan kesehatan. Namun, penelitian tentang kepuasan pasien diartikan dan diukur dengan dua hal fokus, yaitu penelitian yang berfokus pada kepuasan pasien dengan kualitas dan jenis dari pelayanan kesehatan yang diterima, fokus lainnya pada kepuasan orang-orang dengan system kesehatan secara umum (WHO, 2009).

Departemen Kesehatan Republik Indonesia (Depkes RI) tahun 2011 menunjukkan bahwa masih ditemukan adanya keluhan tentang ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Rata-rata yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan keperawatan.

Hasil survey penelitian Citizen Report Card (CRC) oleh Indonesia Corruption Watch (ICW) (2010), yang mengambil sampel pasien Rawat Inap sebanyak 738 pasien di 23 Rumah Sakit (Umum dan Swasta). Survey tersebut dilakukan di lima kota besar di Indonesia dan ditemukan 9 poin permasalahan, salah satunya adalah sebanyak 65,4% pasien mengeluh terhadap sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik dan jarang tersenyum.

Komunikasi juga penting ketika perawatan dengan masalah komunikasi, jika klien tidak dapat berinteraksi dengan orang lain karena penyakit, keterlambatan, perkembangan, keterbatasan fisik, gangguan karena terapi atau alasan emosi, perawat harus mendorong komunikasi. Perawat menggunakan proses keperawatan untuk menjamin bahwa klien berkomunikasi dengan cara yang baik dan efektif. Ketidakmampuan untuk berkomunikasi dengan efektif mempengaruhi kemampuan klien untuk mengekspresikan kebutuhan atau bereaksi pada lingkungan (Perry dan Potter, 2005).

Penelitian di Ruang Rawat inap Rumah Sakit dr. Zainoel Abidin Banda Aceh menunjukkan bahwa secara persentase dari 41 orang (52,6%) yang menyatakan komunikasi terapeutik berada pada kategori baik, sebanyak 23 orang (56,1%) mengaku puas sedangkan 18 orang (43,9%) menyatakan tidak puas. Hal ini dimana penggunaan

komunikasi terapeutik oleh perawat di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum dr. Zainoel Abidin Banda Aceh belum efektif (Putra, 2013).

Berdasarkan penelitian di Rumah Sakit Rajawali Citra Bantul, Yogyakarta dengan sampel sebanyak 57 responden. Hasil penelitian menunjukkan 49,1% komunikasi terapeutik perawat baik dan 68,4% responden puas. Sebagian besar responden menyatakan bahwa perawat telah menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik dan sebagian besar pasien menyatakan telah puas dengan komunikasi yang diberikan oleh perawat. Semakin baik komunikasi terapeutik yang dilaksanakan maka semakin puas pasien dalam menerima (Siti, 2016).

METODE

Pada penelitian ini penulis menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Lokasi penelitian di Rumah Sakit Patria IKKT Jakarta. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni sampai dengan Juli 2020. Instrumen penelitian menggunakan metode angket atau kuesioner.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Usia

| Usia | Jumlah | Persen |
|--------------|---------------|---------------|
| Remaja akhir | 5 | 17.2 |
| dewasa awal | 9 | 31.0 |
| dewasa akhir | 12 | 41.4 |
| Lansia | 3 | 10.3 |
| | 29 | 100.0 |

Distribusi untuk masing-masing tingkat umur responden didominasi oleh responden (Dewasa Akhir usia 36-45 th) yaitu 12 responden dengan presentase 41,1 %, responden (Dewasa Awal 26-35 th) dengan presentase 31,0%, (Remaja Akhir 17-25th) yaitu 5 dengan presentase 17,2%, dan responden (Lansia 60-74 th) yaitu 3 dengan presentase 10,3%.

Tabel 2. Karakteristik Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persen |
|----------------------|---------------|---------------|
| Laki-laki | 17 | 58.6 |
| Perempuan | 12 | 41.4 |
| | 29 | 100.0 |

Jumlah responden laki laki yaitu 17 responden dengan presentase 58,6% sedangkan perempuan berjumlah 12 responden dengan presentase 41,4 %.

Tabel 3. Karakteristik Tingkat Pendidikan

| Tingkat Pendidikan | Jumlah | Persen |
|---------------------------|---------------|---------------|
| SD | 6 | 20.7 |
| SMP | 5 | 17.2 |
| SMA | 14 | 48.3 |
| PT | 4 | 13.8 |
| | 29 | 100.0 |

Tingkat pendidikan didominasi responden (SMA) yaitu 14 responden dengan presentase 48,3 %, responden (SD) yaitu 6 dengan presentase 20,7%, responden (SMP) yaitu 5 dengan presentase 17,2%, responden (PT) yaitu 4 dengan presentase 13,8%.

Tabel 4. Karakteristik Pekerjaan

| Pekerjaan | Jumlah | Persen |
|------------------|---------------|---------------|
| Bekerja | 11 | 37.9 |
| Tidak bekerja | 18 | 62.1 |
| | 29 | 100.0 |

Pekerjaan didominasi oleh responden yang tidak bekerja berjumlah 18 responden dengan presentase 62,1 %. dan 11 responden bekerja dengan presentase 37,9%.

Tabel 5. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien

| Kepuasan Pasien | Komunikasi Terapeutik | | Total | p-value |
|------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------|----------------|
| | Baik Jumlah | Kurang Jumlah | | |
| Puas | 12 | 0 | 12 | 0,004 |
| Kurang | 7 | 10 | 17 | |
| Total | 19 | 10 | 29 | |

Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Patria IKKT. Dari 29 pasien rawat inap. Sebanyak 12 responden puas dengan komunikasi terapeutik yang baik, dan 7 responden tidak puas dengan komunikasi terapeutik yang tidak baik. Diperoleh nilai $p \text{ value} = 0,001$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Patria IKKT.

PEMBAHASAN

Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Patria IKKT. Dari 29 pasien rawat inap. Sebanyak 12 responden puas dengan komunikasi terapeutik yang baik, dan 7 responden tidak puas dengan komunikasi terapeutik yang tidak baik. Komunikasi terapeutik sangat dibutuhkan untuk menyampaikan pesan dari perawat kepada pasien sehingga dapat mempermudah dalam perawatan pasca operasi.

Hal ini sesuai pendapat yang menyatakan bahwa manfaat komunikasi terapeutik adalah untuk mendorong dan menganjurkan kerja sama antara perawat dan pasien melalui hubungan perawat dan pasien. Mengidentifikasi, mengungkapkan perasaan dan mengkaji masalah dan evaluasi tindakan yang dilakukan oleh perawat (Indrawati, 2003). Komunikasi terapeutik yang baik kemungkinan disebabkan perawat telah memahami cara melakukan komunikasi terapeutik dengan baik. Kemampuan ini dapat diperoleh oleh perawat melalui pendidikan yang ditempuh oleh perawat atau pelatihan-pelatihan tentang komunikasi terapeutik, sehingga perawat memiliki keterampilan yang baik tentang komunikasi terapeutik.

Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antar perawat dengan pasien. Persoalan mendasar dan komunikasi ini adalah adanya saling membutuhkan antara perawat dan pasien, sehingga dapat dikategorikan ke alam komunikasi pribadi diantara perawat dan pasien, perawat membantu dan pasien menerima bantuan (Indrawati, 2003). Komunikasi terapeutik yang cukup kemungkinan disebabkan perawat kurang memahami tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan cara membangun komunikasi terapeutik yang baik dengan pasien. Komunikasi terapeutik sangat bermanfaat bagi perawat karena dapat memperoleh informasi tentang kondisi pasien dan bagi pasien komunikasi ini dapat membantu dalam menyampaikan keluhan pasien sehingga dapat dilakukan diagnosa yang tepat dan asuhan keperawatan yang tepat sesuai dengan penyakit yang diderita pasien sehingga pasien dapat memperoleh kesembuhan. Selama komunikasi terapeutik berlangsung, perawat menggunakan diri mereka sebagai alat terapeutik untuk membangun hubungan terapeutik dengan klien, membantu klien tumbuh, berubah dan sembuh (Videback, 2008).

Diperoleh nilai $p \text{ value} = 0,004$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Patria IKKT. Hasil ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Dwidiyanti (2008). Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah memberikan pelayanan dengan komunikasi yang terapeutik. Perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan menjalin hubungan rasa percaya pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra pada tahun 2013 tentang Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. Zainoel Abidin, dengan sampel sebanyak 78 pasien di ruang rawat inap. Hasil penelitian didapatkan ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUDZA dengan nilai $P\text{-value } 0,000 < 0,05$. Hubungan komunikasi terapeutik pada tahap

perkenalan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUDZA nilai *P-value* $0,006 < 0,05$.

Berdasarkan hal diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik memegang peranan penting dalam membantu pasien memecahkan masalah yang di hadapi. Komunikasi terapeutik di definisikan sebagai komunikasi yang di rencanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatan di pusatkan untuk kesembuhan pasien. Sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien selama menjalani masa perawatan.

Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2003).

Kepuasan pasien yang baik kemungkinan disebabkan pelayanan komunikasi yang diberikan terhadap pasien pasca operasi dapat dilakukan secara baik, dengan memperhatikan keluhan pasien. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan yaitu kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan (Budiastuti, 2002).

Penelitian ini didukung oleh penelitian Rorie, dari 67 responden menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi terapeutik perawat baik dan pasien merasa puas sebanyak 42 orang (91,3%), dan keterampilan komunikasi terapeutik perawat baik dan pasien merasa kurang puas sebanyak 4 orang (8,7%). Untuk keterampilan komunikasi terapeutik kurang baik dan pasien merasa puas sebanyak 5 orang (23,8%), dan keterampilan komunikasi terapeutik kurang baik dan pasien merasa kurang puas sebanyak 16 orang (76,2%). Hasil uji *chi square* diperoleh hasil nilai *p value* sebesar $0,000 (p < 0,05)$. Nilai $0,000$ berada dibawah nilai α 5% (0,05). Selain itu berdasarkan hasil penelitian disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di RSU Multazam Medika Bekasi Timur (Pratiwi, 2019). Kesimpulannya penelitian ialah ada hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Irina A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa sebagian besar komunikasi yang diterapkan perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan kepada pasien adalah baik.

Diharapkan manajer keperawatan RS terus memerhatikan kualitas pemberian pelayanan yang diberikan oleh perawat dari aspek komunikasi yang dilakukan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih diucapkan ke Yayasan Dr Sismadi dan kepada Rumah Sakit Patria IKKT Jakarta yang telah memberikan kami tempat untuk kami meneliti.

REFERENSI

- Akhmawardani, Luvi.2013. Hubungan komunikasi Teraupetik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSI NU Demak.
- Anton Sitio, 2008 Sarang Nyamuk Dan Kebiasaan Keluarga Dengan Kejadian Demam Berdarah *Dengue* Di Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan Tahun 2008. Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Anggraini. 2012. Hubungan Kepuasan Pasiendengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Usada Sidoarjo
- Asniati Mus. 2009. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai.UIN.
- Bayangkara, Nyoto. 2013. Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Dinas POLRI.
- Diana, Sr. & Asrin, OP. 2012. Hubungan Pengetahuan Komunikasi Terapeutik terhadap Kemampuan Komunikasi Perawat dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Elisabeth Purwokerto.
- Dwilaksono, Agung. 2006. Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Keperawatan Pelanggan terhadap Minat Mereferensikan.Jurnal bulletin penelitian sistem kesehatan Vol.9 No. 4.
- Hajriani, 2013, Hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang dirawat di ruang perawatan bedah RSUD Haji Makasar.
- Hanafi, Imam & Selvia David Richard. 2012. Keterampilan Komunikasi Interpersonal Berpengaruh Peningkatan Kepuasan Pasien. Jurnal Stikes Volume 5. No. 2, Desember 2012.In [Http://Puslit2.Petra.Ac.Id/Ejournal/Index.Php](http://Puslit2.Petra.Ac.Id/Ejournal/Index.Php) Diakses tanggal 21 Juni 2013.
- Haydar. 2011. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSUD Dr. Djasmen Saragih Pematang siantar.
- Pratiwi, R.D., 2019. Hubungan Komunikasi Terapeutik Dan Caring Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Perawat Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Multazam Medika Bekasi Timur. Edu Dharma Journal: Jurnal penelitian dan pengabdian masyarakat, 2(2), pp.1-22.