

Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interna Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado

Conny A. Barakati, Verra Karame, Viviany A. Kandari

Fakultas Keperawatan Universitas Pembangunan Indonesia Manado

Abstrak

Komunikasi terapeutik adalah untuk membantu klien beradaptasi terhadap stress, mengatasi gangguan patologis dan belajar bagaimana berhubungan dengan orang. Kepuasan pasien adalah merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, tapi walaupun subyektif tetap ada dasar obyektifnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interna Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. Jenis penelitian yang digunakan adalah pada penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif analitik dengan pendekatan *cross-sectional study*. Populasi pada penelitian ini yaitu jumlah pasien yang dirawat di ruang interna Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado berjumlah 75 orang, yang ditentukan dengan menggunakan *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 63 responden. Data dianalisa dengan menggunakan uji statistik *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interna Rumah Sakit Pancaran Kasih.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien.

Abstract

Therapeutic communication is to help clients adapt to stress, overcome pathological disorders and learning how to relate to people. Patient satisfaction is a subjective value to the quality of services provided, but although there remains a subjective basis of objective. The purpose of this study was to determine the therapeutic communication with patient satisfaction patient wards Interna Pancaran Kasih Manado Hospital. This type of research is the study, researchers used a descriptive analytic method with cross-sectional study. The population in this study is that the number of patients hospitalized in patient wards Interna Pancaran Kasih Manado Hospital amounted to 75 people, which were determined using purposive sampling. The sample in this study amounted to 63 respondents. Data were analyzed using chi-square statistical test. Results of this study shows that there is a correlation between therapeutic communication with patient satisfaction in patient wards Interna Pancaran Kasih Manado Hospital.

Keywords: Therapeutic communication, Patient Satisfaction

Pendahuluan

Keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari layanan kesehatan berbasis ilmu dan kiat keperawatan, yang berbentuk layanan bio-psiko-sosio-spiritual komprehensif yang ditujukan bagi individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat baik sehat maupun sakit, yang mencakup keseluruhan proses kehidupan manusia (Asmadi, 2012).

Perawat profesi yang difokuskan pada perawatan individu keluarga dan masyarakat sehingga mereka dapat mencapai, mempertahankan atau memulihkan kesehatan yang optimal dan kualitas hidup dari lahir sampai mati (Abraham dan Sahnley, 2012). Salah satu hal yang dilakukan perawat dalam menjaga kerjasama yang baik dengan klien dalam membantu memenuhi kebutuhan kesehatan klien, maupun dengan tenaga kesehatan lain dalam rangka membantu mengatasi masalah klien adalah dengan berkomunikasi. Dengan berkomunikasi perawat dapat mendengarkan perasaan klien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan (Istifiyana, 2013).

Perawat dan pasien dapat menjalin hubungan yang harmonis saling memberi dan menerima dalam pelayanan melalui komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik perawat ialah komunikasi yang dilakukan perawat dan pasien dalam menjalin komunikasi profesional perawat (Purwanto, 2014). Komunikasi terapeutik ini sendiri memegang peranan penting dalam membantu pasien memecahkan masalah yang dihadapi. Karena bertujuan untuk terapi maka komunikasi dalam keperawatan disebut komunikasi terapeutik (Husna, 2013). Komunikasi terapeutik diterapkan oleh perawat dalam berhubungan dengan pasien untuk meningkatkan rasa saling percaya, dan apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. Pasien akan merasa

puas ketika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Djoko, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Huda, (2014) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RS. Bunda Margonda Depok, bahwa tingkat kepuasan klien sangat dipengaruhi oleh komunikasi terapeutik perawat, dari 31 pasien sebagai responden didapatkan 19 pasien (61,3 %) menyatakan puas dan 12 pasien (38,7 %) menyatakan kurang puas. Dan hasil penelitian yang dilakukan Husna, (2013) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di RS Siti Khodijah Sepajang bahwa perawat di RS Siti Khodijah Sepajang telah menerapkan komunikasi terapeutik (100%) dan pasien menyatakan puas (84,6%).

Hasil penelitian yang dilakukan Patrisia, (2013) tentang gambaran kepuasan pasien terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat, menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik pada perawat sudah baik sebanyak 9 perawat (56,3%), sedangkan untuk kepuasan pasien sebanyak 10 orang (62,5%) pasien merasa puas.

Data registrasi Ruang Rawat Inap Interna rata – rata enam bulan terakhir jumlah pasien yang dirawat di ruang rawat inap interna 75 orang dengan jumlah perawat 34 orang dan jumlah tempat tidur 105 buah. Pada saat mengobservasi komunikasi terapeutik perawat, tampak masih ada perawat yang tidak memperkenalkan nama dan memanggil pasien hanya dengan sebutan bapak, ibu, adik, tanpa menanyakan nama panggilan pasien, perawat masih kurang menjaga kontak mata ketika melakukan komunikasi dengan pasien, dan masih ada perawat

yang terburu – buru dalam menyampaikan informasi. Wawancara terhadap 15 orang pasien yang diwawancarai mengenai kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat, 7 orang menyatakan puas terhadap komunikasi terapeutik perawat, 6 orang menyatakan kurang puas dengan komunikasi terapeutik perawat, dan 2 orang menyatakan tidak puas dengan komunikasi terapeutik perawat. Pasien mengatakan mereka merasa lebih tenang dan merasa lebih dekat pada perawat-perawat yang menggunakan komunikasi dengan baik, dan bersikap ramah. Pasien yang tidak puas mengatakan ketidakpuasannya disebabkan oleh masih adanya perawat yang kurang ramah, judes, kurang perhatian dan tidak komunikatif.

Berdasarkan latar belakang di atas maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini ialah diketahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interna Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross-sectional study*. Penelitian ini dilaksanakan di Ruang Rawat Inap Interna Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado pada bulan Mei 2016 – Juni 2016. Populasi pada penelitian ini yaitu pasien yang dirawat di ruang interna Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado dan sampel yang digunakan berjumlah 63 orang. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu komunikasi terapeutik sebagai variabel bebas dan kepuasan pasien sebagai variabel terikat. Pengumpulan data diperoleh menggunakan kuesioner dengan pertanyaan-pertanyaan

terkait dengan tujuan penelitian. Untuk menilai ada tidaknya hubungan antara variabel independen dan dependen dengan menggunakan *Chi Square test*.

Hasil dan Pembahasan

1. Komunikasi Terapeutik

Distribusi variabel komunikasi terapeutik dari responden yang berjumlah 63 pasien di ruang interna Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik di Ruang Interna Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado Tahun 2016.

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	Persentasi (%)
Baik	50	79,4
Kurang Baik	13	20,6
Total	63	100,0

Pada Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai komunikasi terapeutik baik berjumlah 50 responden (79,4%), sedangkan untuk komunikasi terapeutik kurang baik berjumlah 13 responden (20,6%).

Komunikasi terapeutik adalah pengalaman interaktif bersama antara perawat dan pasien dalam komunikasi yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi pasien. Lebih jauh, komunikasi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Penyebab sumber ketidakpuasan pasien sering disebabkan karena jeleknya komunikasi yang terjalin dengan pasien.

Terdapat enam faktor yang mempengaruhi komunikasi dalam pelayanan keperawatan yaitu :

- a. Persepsi artinya persepsi berpengaruh pada proses komunikasi. Bila terjadi kesamaan persepsi antara komunikator dan komunikan maka pesan dapat tersampaikan sesuai dengan yang dimaksud.
- b. Nilai artinya nilai yang dianut oleh perawat dalam komunikasi kesehatan berbeda dengan nilai-nilai yang dimiliki pasien, oleh karena itu perawat harus berpegang pada nilai-nilai profesionalisme dalam berkomunikasi.
- c. Emosi artinya dalam membantu pasien, perawat harus melibatkan perasaan dan berempati pada keadaan pasien serta mampu bersikap profesional dalam mengendalikan diri dan emosinya. Keempat: pengetahuan artinya perbedaan tingkat pengetahuan dapat menjadi kendala dalam berkomunikasi sehingga perawat dituntut mampu memahami tingkat pengetahuan pasien.
- d. Peran dan hubungan artinya gaya komunikasi harus disesuaikan dengan peran yang sedang dilakukan, karena peran seseorang berperan dalam berkomunikasi.
- e. Kondisi lingkungan artinya komunikasi akan lebih efektif jika lingkungannya menunjang. Suara yang gaduh tidak akan mendukung keberhasilan komunikasi.

2. Kepuasan Pasien

Distribusi responden berdasarkan variabel kepuasan pasien yang berjumlah 63 pasien di ruang interna Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado dapat dilihat pada Tabel 2 dibawah ini.

Dari Tabel 2 menunjukan bahwa sebagian besar pasien puas berjumlah 50 responden (79,4%), sedangkan untuk pasien kurang puas berjumlah berjumlah 13 responden (20,6%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Interna Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado Tahun 2016

Kepuasan Pasien	Frequency	Persentasi (%)
Puas	50	79,4
Kurang Puas	13	20,6
Total	63	100,0

Tingginya tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat juga baik. Tingkat kepuasan pasien dinilai dari setiap tahap komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh seorang perawat yaitu fase pra-interaksi, fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi. Setiap tahap tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan akan dinyatakan melalui beberapa hal antara lain: komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal. Hal ini sesuai dengan pendapat Supranto (2001), menyatakan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. 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. Ini sesuai dengan pendapat Junaedi (2002) yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen atas suatu produk tergantung kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut

3. Hubungan antara Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Interna Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado Tahun 2016

Hasil tabulasi silang hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Ruang Interna Rumah Sakit Pancaran Kasih dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah.

Tabel 3. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Interna Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado Tahun 2016

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien				Total		OR (95%CI)	P
	Kurang Puas		Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Kurang Baik	11	17,5	2	3,2	13	20,6	132,000 (16,7-142,2)	0.000
Baik	2	3,2	48	76,2	50	79,4		
Total	13	20,6	50	79,4	63	100,0		

Data pada tabel 3 di atas dari 63 responden komunikasi perawat yang baik dengan pasien yang puas terdapat 48 responden (76,2%) lebih banyak dibanding komunikasi terapeutik perawat kurang baik dengan pasien yang puas berjumlah 2 responden (3,2%).

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai *p-value* = 0,000 lebih kecil dari nilai α = 0,05. Berarti H_0 ditolak maka ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Dari hasil analisis diperoleh nilai OR= 132,000, artinya komunikasi terapeutik baik mempunyai peluang 132 kali untuk kepuasan pasien yang puas dibanding komunikasi terapeutik yang kurang baik.

Wahyu (2006), menyatakan bahwa pada fase kerja merupakan inti dari keseluruhan proses komunikasi terapeutik, karena di dalamnya perawat dituntut untuk membantu dan mendukung pasien untuk menyampaikan perasaan dan pikirannya dan kemudian menganalisis respons ataupun pesan yang disampaikan oleh pasien. Dalam tahap kerja adalah tahap dimana perawat – pasien memiliki waktu bertatap muka lebih lama dan perawa pula

mendengarkan secara aktif dan dengan penuh perhatian sehingga mampu membantu pasien untuk mendefiniskan masalah kesehatannya.

Hal ini sesuai dengan pendapat Haryanti (2000), yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah faktor komunikasi yaitu tata cara komunikasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan bagaimana keluhan-keluhan pasien dengan cepat diterima dan ditangani oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien, memberikan penjelasan yang tepat dan akurat sesuai kebutuhan klien/pasien. Ini juga sesuai dengan pendapat Griffith, *dkk* (1998) yang menyatakan salah satu aspek yang mempengaruhi perasaan puas seseorang adalah sikap dan pendekatan staf kepada pasien yaitu sikap dan kemampuan staf dalam memberikan informasi kepada pasien ketika pertama kali datang ke rumah sakit. Sedangkan Purwanto (2007) menyatakan bahwa pengobatan melalui komunikasi yang disebutnya komunikasi terapeutik sangatlah penting dan berguna bagi pasien sebab dengan komunikasi yang baik dapat memberikan pengertian bahwa persoalan

yang dihadapi pasien pada tahap perawatan dapat diatasi oleh perawat.

Kemampuan mengatasi persoalan yang dihadapi oleh pasien ini akan berdampak pada kepuasan pasien. Komunikasi yang efektif dan bersahabat tanpa mengesampingkan kekurangan yang ada pada pasien akan meningkatkan hubungan yang lebih harmonis dan saling percaya antar pemberi jasa (perawat) dan penerima jasa (pasien) yang akan berdampak pada perasaan puas baik bagi perawat ataupun bagi pasien.

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan pasien tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pasien cenderung merasakan ketidakpuasan. Pelaksanaan komunikasi terapeutik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien.

Salah satu faktor untuk mempengaruhi kepuasan pasien adalah pendekatan dan perilaku perawat yaitu komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan hal yang sangat penting bagi perawat untuk mendukung proses keperawatan yang meliputi pengkajian, diagnosa keperawatan, perencanaan, pelaksanaan dan penilaian. Peran komunikasi sebagai sarana untuk menggali kebutuhan pasien

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kesimpulan yang bisa diambil ialah:

1. Komunikasi terapeutik perawat di Ruang Rawat Inap Interna Rumah Sakit Pancaran Kasih sebagian besar dengan komunikasi terapeutik yang baik.

2. Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interna Rumah Sakit Pancaran Kasih sebagian besar dengan pasien puas.
3. Ada hubungan antara Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interna Rumah Sakit Pancaran Kasih

Saran

Saran yang bisa diberikan berdasarkan hasil penelitian ini ialah:

1. Bagi institusi pendidikan di harapkan dapat meningkatkan wawasan pengetahuan tentang pentingnya komunikasi terapeutik dalam usaha meningkatkan mutu asuhan keperawatan.
2. Bagi Rumah Sakit kiranya hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai rekomendasi bagi Pimpinan dan seluruh jajaran khususnya dalam menentukan kebijaksanaan dan mengambil keputusan untuk meningkatkan kinerja para pegawainya
3. Bagi Profesi Keperawatan dapat menambah pengetahuan, ketrampilan, serta memperluas wawasan sebagai profesi keperawatan, dalam menerapkan manajemen keperawatan, terutama komunikasi terapeutik.

Daftar Pustaka

- Abraham dan Shanley. 2012. *Psikologi Sosial untuk Perawat*. EGC : Jakarta.
- Asmadi. 2012. *Konsep Dasar Keperawatan*. EGC : Jakarta. Hal: 2-10
- Djoko. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga University Press –Surabaya.
- Griffith, A. J. F., Miller, J. H., Suzuki, D. T., Lewontin & Gelbart, W. M. 1998.

- An Introduction to genetic analysis.* 6th ed. W. H. Feeman and Company, New York : ix + 915 hlm.
- Haryanti. 2000. *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Dr. Yunus Bengkulu. Jurnal Penelitian UNIB.* 8 (2) hal : 105-110.
- Huda, I. K. 2014. *Hubungan Komukasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat kepuasan Selama Di Rawat Di Ruang Penyakit Dalam Lt.3 Penyakit Dalam Rumah Sakit Bunda Depok.* Skripsi. Depok.
- Husna A, A. 2013. *Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang.* Skripsi Universitas Muhammadiyah Surabaya. Surabaya.
- Istifiyana, R. 2013. *Tingkat Kepuasan Klien akan Pola Komunikasi Terapeutik Perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Kalimantan Barat.* Skripsi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Junaedi, 2002. *Pengaruh Fungsi Pengarahan Kepala Ruangan dan Ketua Tim Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di RSUD Blambangan Banyuwangi.* Skripsi.
- Patrisia A. 2013. *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di Instalasi Rawat Inap Irina A RSUP Labuang Baji Makassar.* Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Purwanto, H, 2014. *Komunikasi untuk Perawat.* EGC : Jakarta.
- Suprianto, 2001. *Pengaruh Persepsi Perawat Pelaksana Tentang Fungsi Manajerial Kepala Ruang Terhadap Pelaksanaan Manajemen Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang.* Skripsi Universitas Diponegoro.
- Wahyu, E. 2006. *Hubungan Pengetahuan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kemampuan Komunikasi Perawat Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Elisabeth Purwokerto. Jurnal Keperawatan Soedirman.* 1 (2) hal. 38-47.