

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PADA PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSU dr. H. KOESNADI BONDOWOSO

(*Relation Between Therapeutic Communication and Satisfaction Level at Inpatient Room of RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso*)

Rahmawati¹⁾, Sasmiyanto²⁾, Zahrotul Eka Yulis³⁾

¹⁾Mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

^{2,3)}Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jl. Karimata 49 Jember Telp: (0331) 332240 Fax: (0331) 337957

Email: rwati2724@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik merupakan tahapan awal yang dilakukan perawat dalam melakukan pengobatan pada pasien sehingga pasien mampu percaya dan yakin terkait apa yang diberikan oleh tenaga kesehatan dalam memberikan asuhan keperawatan. Kepuasan merupakan adanya kesesuaian antara kebutuhan dengan harapan pelanggan. Desain penelitian ini adalah korelasi dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pada Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. Populasi pada penelitian ini adalah pasien di dua ruang rawat inap RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso berjumlah 169 Pasien, sampel ialah 34 Responden yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 67.6% mengatakan komunikasi terapeutik baik dan 50% mengatakan puas dengan komunikasi terapeutik. Hasil uji statistik *Spearman Rank* menyatakan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pada Pasien Rawat Inap ($p\ value = 0.002$, $r = 0.503$). Penelitian ini direkomendasikan kepada seluruh perawat yang berkerja dipelayanan khususnya rumah sakit untuk selalu meningkatkan komunikasi terapeutik dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit.

Kata kunci: Komunikasi terapeutik, kepuasan pasien
Daftar Pustaka 9 (2012-2017)

ABSTRACT

Therapeutic communication is a preliminary stage that done by nurses in giving the treatment on patients so the patients could believe and sure about what had given by health workers in providing nursing care. Satisfaction is a match between the needs with customer expectations. This study is a correlation with cross sectional approach which aims to determine the relationship between therapeutic communication and satisfaction level at inpatient room RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. The population in this study was 169 patients in two inpatient rooms of dr. H. Koesnadi Bondowoso, where as the sample was 34 Respondents who taken using purposive sampling. Data collection was taken using questionnaires with Likert scale. The results showed that 67.6% said that therapeutic communication was good and 50% was satisfied. The statistical test result in this research used Spearman Rank which relationship between therapeutic communication and satisfaction level at Inpatient room (p value = 0.002, $r = 0.503$). This research is recommended to all nurses who work in service especially hospital to always improve therapeutic communication in improving patient satisfaction of inpatient in hospital.

*Keywords: Therapeutic communication, patient satisfaction
Bibliographi 9(2012-2017)*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang menggunakan dua jenis pelayanan yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administratif. Beberapa contoh pelayanan kesehatan di rumah sakit dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan, dan unit rawat inap (Muninjaya, 2004 dalam Putra 2013). Perawat yang memiliki pengaruh besar terhadap pelayanan kesehatan dirumah sakit tidak pernah lepas dari komunikasi.

Komunikasi dalam keperawatan

disebut juga dengan komunikasi terapeutik, dalam hal ini komunikasi yang dilakukan oleh seorang perawat pada saat melakukan intervensi keperawatan dan memberikan khasiat terapi bagi proses penyembuhan pasien (Pieter, 2017). Umumnya dalam melakukan komunikasi perawat hanya berdasarkan kebiasaan dan rutinitasnya tanpa memperhatikan tehnik-tehnik dan tahapan komunikasi yang benar.

Terciptanya komunikasi terapeutik yang baik akan menciptakan hubungan saling percaya antara perawat dan pasien, dengan demikian pasien akan merasa puas dan nyaman

terhadap pelayanan yang diberikan perawat sehingga meningkatkan semangat dan motivasi pasien untuk sembuh (Siti. M, dkk, 2016). Komunikasi terapeutik perawat berperan penting terhadap tingkat kepuasan pasien maupun keluarga pasien (Wijaya, 2014). Mutu pelayanan yang baik tidak lepas dengan sebuah hubungan atau komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat dengan pasien dan keluarga, dengan komunikasi yang terapeutiklah kepuasan pasien dan keluarga sangat dipengaruhi.

Hasil penelitian yang dilakukan Siti 2016 menunjukkan 49,1% komunikasi terapeutik perawat baik dan 68,4% responden puas dan uji kendall tau menunjukkan $p=0,003$ dan nilai korelasi sebesar $r=0,371$. Dari hasil tersebut dinyatakan ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan pengambilan data awal yang dilakukan di ruang rawat inap RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso pada tahun 2017, peneliti melakukan wawancara kepada pasien dan

keluarga mengenai komunikasi terapeutik perawat. Semua pasien mengaku telah mendapatkan komunikasi terapeutik hanya saja ada beberapa pasien yang mengatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan perawat hanya karena pasien tidak tahu nama perawat yang berada di ruangan.

Berdasarkan beberapa fakta diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan pada pasien di Ruang Rawat Inap RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso”

MATERIAL DAN METODE

Penelitian ini menggunakan Desain Penelitian *korelasional* dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien di dua ruang rawat inap RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso dengan data 169 pasien, yang diambil dari rata-rata pasien perbulan pada bulan oktober-desember pada tahun 2017. Besarnya sampel pada penelitian ini diambil 20% dari total populasi yang ada sebanyak 34 responden dengan kriteria

inklusi berumur 15 tahun, Pasien ruang rawat inap, bisa membaca dan menulis, ditemani minimal 1 anggota keluarga, bersedia menjadi responden dan semua perawat yang memberi pelayanan perawatan kepada responden.

Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei-Juni 2018. Teknik pengumpulan data peneliti menggunakan Kuesioner Komunikasi Terapeutik dengan 10 pernyataan dan Tingkat Kepuasan Pasien dengan 15 pernyataan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat dimana analisis univariat meliputi data demografi responden yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan, bahasa dan agama. Sedangkan analisis bivariat menggunakan uji korelasi *Spearman Rank*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Data Demografi Responden

Data Demografi	f	(%)
Usia		
15-35 tahun	4	11,8%
36-55 tahun	18	52,9%
56-80 tahun	12	35,3%

Jenis Kelamin		
Laki-laki	18	52,9%
Perempuan	16	47,1%
Pendidikan		
Tidak sekolah	5	14,7%
SD	12	35,3%
SMP	17	50%
Bahasa		
Indonesia	2	5,9%
Madura	30	88,2%
Jawa	2	5,9%
Agama		
Islam	34	100%

Jumlah terbanyak responden masuk dalam kategori usia 36-55 tahun sebanyak 18 responden (52,9%). Responden laki-laki memiliki jumlah terbanyak yaitu 18 responden (52,9%). Jumlah responden dengan status pendidikan terbanyak SMP 17 responden (50%). Responden mayoritas menggunakan bahasa madura (88,2%) dan totalitas responden beragama Islam (100%).

Tabel 2. Data Khusus Responden

Data Khusus	f	(%)
Komunikasi Terapeutik		
Tidak baik	11	32,4%
Baik	23	67,6%
Tingkat Kepuasan		
Tidak puas	5	14,7%
Puas	17	50%
Sangat puas	12	35,3%

Diperoleh data distribusi komunikasi terapeutik dengan jumlah

terbanyak adanya komunikasi tingkat kepuasan pasien dalam terapeutik perawat baik sejumlah kategori puas dengan jumlah 17 23responden (67,6%). Dan distribusi responden (50%).

Tabel 3. Analisis Hubungan menggunakan uji Spearman Rank

Komunikasi Terapeutik	Tingkat Kepuasan Pasien				P value	r
	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Total		
Tidak Baik	3	8	0	11	0.002	0.503
Baik	2	9	12	23		
Total	5	7	12	34		

Hasil uji *Spearman Rank*, didapat tingkat signifikan 0.002 atau $< (0,05)$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, artinya terdapat hubungan Komunikasi terapeutik dengan Tingkat Kepuasan pada Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD. dr. H. Koesnadi Bondowoso. Didapat nilai $r = 0.503$ artinya terdapat hubungan yang searah dengan nilai derajat korelasi kategori sedang antara variabel independen dan dependen.

PEMBAHASAN

Pengukuran komunikasi terapeutik menggunakan tiga parameter yaitu fase orientasi, fase kerja dan fase penyelesaian. Hasil penelitian didapatkan sebagian responden masih mendapatkan komunikasi terapeutik tidak baik

terutama pada fase orientasi sebesar 32.4% sedangkan selebihnya responden merasa komunikasi terapeutik yang didapat selama tiga fase diatas baik.

Menurut asumsi peneliti dari hasil persentase responden merasa bahwa komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat kurang baik dikarenakan oleh faktor pendidikan yang minim. Dilihat dari hasil data demografi responden didapat bahwa jumlah terbanyak itu berpendidikan SMP status pendidikan terbanyak (50%), terbesar ke dua SD (35.3%) dan (14.7%) responden tidak sekolah. Tinggi tingkat pendidikan seseorang juga dapat mempengaruhi pengetahuannya sehingga pemahamannya terhadap suatu hal

semakin baik. Asumsi tersebut diperkuat oleh Siti (2016) bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan maka seseorang akan lebih mudah menerima dan mengelola pesan atau komunikasi dengan baik.

Ditinjau dari kelompok usia, responden pada penelitian ini yang paling banyak adalah kelompok usia 36-55 tahun (52.9 %). Dalam menunjang aktivitas seseorang kesehatan memiliki atri yang sangat penting. Dengan bertambahnya usia seseorang akan semakin mampu dalam mengambil keputusan, berfikir logis, bijaksanan serta dapat mengendalikan emosionalnya. Hal ini diperkuat oleh (Potter PA & Perry AG dalam Siti 2016) bahwa dengan usia yang bertambah kondisi fisik berkurang dan mudah sakit sehingga pemanfaatan fasilitas kesehatan semakin sering sehingga individu dapat menggunakan fasilitas kesehatan sesuai dengan harapan untuk mencapai kepuasan. Hal yang sangat mempengaruhi permintaan konsumen terhadap pelayanan kesehatan baik preventif maupun kuratif ialah Faktor usia. Kategori rentangan usia 36-55 tahun

tersebut termasuk dalam usia kerja/produktif (15-64 tahun) dalam Akbar (2013).

Berdasarkan tabel 5.1 diketahui bahwa responden terbanyak berjenis kelamin laki-laki (52.9%) dan perempuan (47.1%) yang artinya jenis kelamin laki-laki memiliki peluang terbesar untuk sakit dan dirawat dirumah sakit karena kecenderungannya dalam hal pekerjaan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyu (2006, dalam Putra 2013) yang menyatakan bahwa jenis kelamin mempengaruhi persepsi dan harapan pasien untuk memenuhi kebutuhan termasuk pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan tingkat kepuasan pasien dengan lima dimensi diatas dalam kategori puas terhadap pelayanan dirumah sakit khususnya komunikasi yang dilakukan perawat memiliki nilai tertinggi yaitu (50%), (35,3%) responden mengetakatan sangat puas dan (14,7%) responden merasa tidak puas terhadap komunikasi terutama pada aspek empati. Responden menilai bahwa

perawat memiliki perhatian terhadap keadaan pasien seperti berbincang-bincang tentang keadaan pasien. Pasien yang mengerti memiliki komunikasi yang baik namun memiliki tingkat kepuasan rendah menjadi permasalahan pada aspek empati dimana harapan pasien lebih tinggi dari apa yang telah diterimanya.

Kepuasan merupakan adanya kesesuaian antara kebutuhan dengan harapan pelanggan dalam penggunaan jasa yang sifatnya sangatlah subjektif sehingga kepuasan antara pelanggan satu dengan yang lain berbeda atau berubah-ubah. Kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhannya (Lahendri, 2016). Kepuasan yang dirasakan oleh pasien maupun keluarga yang merupakan pelanggan setelah mendapatkan pelayanan terkait komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat terdapat kesesuaian harapan dengan kenyataan pelayanan yang diterima selama dirawat dirumah sakit.

Pelayanan yang diberikan terkait dengan komunikasi yang dilakukan perawat di ruang rawat inap

RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso telah sesuai dengan harapan pasien sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan khususnya oleh perawat. Dalam memenuhi kebutuhan pasien besarnya harapan yang ingin diperoleh bila dibandingkan dengan kenyataan yang diterima oleh pasien terkait dengan komunikasi akan sangat berpengaruh terhadap penilaian dan perasaan puas dan tidak puas. Asmuji (2014) menyatakan bahwa pelanggan merasa tidak puas jika pelayanan yang diterima kurang dari yang diharapkan, pelanggan merasa puas jika harapan sama dengan kenyataan, dan pelanggan merasa sangat puas jika harapan lebih kecil dari kenyataan.

Menurut Riyadi dalam Akbar (2013) mengatakan bahwa terdapat pengaruh yang sangat kuat antara kepuasan pasien dengan lima dimensi mutu pelayanan. Peneliti berasumsi masih terdapat responden yang mengatakan tidak puas pada pelayanan terkait komunikasi terapeutik dapat dikarenakan oleh tuntutan atau harapan responden yang terlalu tinggi dibandingkan dengan kenyataan

pelayanan yang diterima sehingga memunculkan kesenjangan yang menyebabkan responden tidak puas. Hal ini sejalan dengan pendapat dari Lestriana (2012) yang menyebutkan bahwa kepuasan suatu perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah responden yang kedudukannya sebagai pasien Vmembandingkan dengan apa yang diharapkan.

Berdasarkan tabel 5.8 dengan penggunaan uji statistik *Spearman Rank* diperoleh nilai *P* value 0.002 atau $< (0,05)$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima, yang artinya terdapat hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat Tingkat Kepuasan pada Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD. dr. H. Koesnadi Bondowoso. Didapat nilai $r= 0.503$ artinya terdapat hubungan yang searah dengan nilai derajat korelasi kategori sedang antara variabel independen dan dependen.

Hal ini didukung oleh hasil penelitian Masella, Hadi & Kanine (2015) yang berjudul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat

Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bedah Di RSUD Tobelo. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil bahwa hubungan komunikasi terapeutik dengann tingkat kepuasan menunjukkan koefisien korelasi $(r)=0,428$ dengan nilai signifikan $(p)= 0,014$ yang artinya terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Memahami komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien dalam hal ini adalah komunikasi terapeutik merupakan hal penting disebuah pelayanan yang secara langsung dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Perawat sebagai pemberi layanan memiliki kewajiban untuk memenuhi hak pasien mendapatkan komunikasi terapeutik selama masa perawat dirawat inap yang tujuannya tidak lain sebagai bagian dalam proses penyembuhan pasien.

KESIMPULAN

1. Komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat di ruang rawat inap RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso dalam kategori baik (67.6%).

2. Tingkat kepuasan pada pasien di ruang rawat inap RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso dalam kategori puas terhadap komunikasi terapeutik (50%).
3. Komunikasi terapeutik mempunyai hubungan dengan tingkat kepuasan pada pasien di ruang rawat inap RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.

SARAN

1. Keperawatan

Agar dapat mewujudkan kepuasan pasien perawat harus dapat mempertahankan kinerja dalam memberikan pelayanan khususnya tidak mengesampingkan komunikasi terapeutik kepada pasien. Dikarenakan pelayanan terbesar di rumah sakit berupa pelayanan keperawatan.

2. Pihak Rumah Sakit

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi pasien, maka dari hasil penelitian di atas dapat dijadikan landasan agar pihak rumah sakit bisa mempertahankan atau lebih baik lagi dari sebelumnya melihat harapan pasien yang selalu meningkat, sehingga dapat tercipta kenyamanan dan kepuasan atas

pelayanan yang telah diberikan yang pada akhirnya akan memberikan pandangan atau citra yang baik terhadap rumah sakit itu sendiri.

3. Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan penelitian lanjutan mungkin dengan menambah jumlah sampel, menggunakan metode penelitian yang lain serta meminimalisir variabel *confounding*.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, P. A., Sidin, I., & Pasinringi, A. S. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di Instalasi rawat Inap RSUD Labung Baji Makassar Tahun 2013*. (Skripsi). Bagian Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
- Asmuji. (2014). *Manajemen Keperawatan*. Cetakan ke III. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Lahendri, Muzakkir, & Gunawan. (2016). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan Mawar Lantai II Rsu Wisata Uit Makassar. *Jurnal Mirai Management*, Oktober 2016, 1(2), 253.

- Liestriana, D., Rejeki, S., & Wuyanto, E. (2012). Hubungan Komunikasi dengan kepuasan Pasien pasca Operasi Rawat Inap di RSUD KAJEN Kabupaten Pekalongan. *Jurnal Keperawatan*, 5 (1), 8.
- Masella, A., Hadi, M., & Kanine, E. (2015). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bedah Di Rpb Rsd Tobelo . *Buletin Sariputra*. 5 (2) , 5(2), 42.
- Pieter, H. Z. (2017). *Dasar-Dasar Komunikasi bagi Perawat*. Jakarta: Kencana.
- Putra, A. (2013). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin. *Jurnal Ilmu Keperawatan* 1 (1), 50.
- Siti, M., Zulpahiyana.,& Indrayana, S. (2016). Komunikasi Terapeutik PerawatBerhubungan dengan Kepuasan Pasien.*Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia*, 4(1), 30-34.
- Wijaya, W. A. (2014). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien yang Akan Menjalani Operasi Diruang Operasi di RS Balung 2014*. (Skripsi). Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.

