

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN

Anita Putri Wijayanti¹, Ceria Febiana², Khoirun Nisa Nur Laila Fitri³

¹Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

²Politeknik Al-Islam Bandung

³ Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

Email : anitapw88@gmail.com

ABSTRAK

Masyarakat masih memanfaatkan klinik dan puskesmas untuk pelayanan kesehatan rawat inap. Dapat dikatakan, tingkat ketidakpuasan terhadap layanan komunikasi terapeutik di rumah sakit pemerintah dan swasta baik rawat inap maupun rawat jalan terus meningkat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap ada hubungannya dengan kualitas komunikasi terapeutik perawat. Chi kuadrat adalah uji statistik yang digunakan, dan teknik sampel yang digunakan dikenal sebagai *purposive sampling*. Sebanyak 42,8% peserta menyatakan kepuasan terhadap temuan analisis univariat, sementara 57,2% menyatakan ketidakpuasan terhadap hasilnya. Setelah dilakukan analisis bivariat diketahui nilai p value sebesar 0,0001 yang berarti terdapat hubungan yang cukup besar antara komunikasi terapeutik perawat dengan derajat kepuasan yang dirasakan pasien rawat inap. Oleh karena itu, rumah sakit harus mampu melaksanakan monitoring atau pengawasan terhadap penerapan komunikasi. Perawat harus lebih fokus pada komunikasi terapeutik ketika memberikan layanan kesehatan kepada pasien, dengan fokus utama pada tahap awal pengobatan.

Kata kunci: kepuasan pasien, komunikasi terapeutik, perawat

ABSTRACT

Indonesian people still use clinics and health centers for inpatient medical care. Along with the condition, the degree of dissatisfaction of therapeutic communication services in both public and private hospitals keep increasing. The purpose of this study was to ascertain if patients levels of satisfaction in the inpatient room were correlated with the quality of nurses therapeutic communication. Chi square was the statistical test applied in the study. Meanwhile, the sample technique utilized was purposive sampling. A total of 42.8% of participants expressed satisfaction with the univariate analysis findings, while 57.2% expressed dissatisfaction with the outcomes. After doing bivariate analysis, it was discovered that the p value was 0.0001, signifying a substantial correlation between the therapeutic communication of nurses and the degree of satisfaction that inpatients felt. Hospitals should perform monitoring or oversight regarding the application of communication. Moreover, nurses must focus more on therapeutic communication during treating patients with healthcare, with a focus on the initial stage of treatment.

Keywords: nurse, patient satisfaction, therapeutic communication

PENDAHULUAN

Salah satu peran yang dimainkan oleh rumah sakit adalah menjadi penyedia layanan kesehatan. Tiga faktor utama yang memengaruhi bagaimana pelayanan kesehatan dilaksanakan di rumah sakit meliputi pelayanan lain yang ditawarkan, manajemen sebagai manajemen tenaga kesehatan, dan pelayanan tenaga kesehatan sebagai pelayanan kesehatan. Perawat adalah seseorang yang telah berhasil menyelesaikan pendidikan keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri, dan kredensialnya telah diakui secara resmi oleh pemerintah sesuai dengan persyaratan hukum (Anjaswarni, 2016). Dokumentasi ini berbentuk sertifikat kompetensi khusus untuk komunikasi terapeutik. Karena komunikasi terapeutik menjadi salah satu instrumen yang paling penting digunakan untuk melakukan suatu tindakan darurat dalam profesi perawat (Devis, 2018). Tujuan komunikasi terapeutik ini adalah untuk memengaruhi perilaku klien untuk mencapai tingkat kesehatan yang optimal. Komunikasi ini disebut sebagai komunikasi terapeutik karena tujuannya adalah terapeutik (Purwanto, 1994 dan Budi, 1992).

Untuk menilai efektivitas layanan atau pengobatan profesional dengan mempertimbangkan persyaratan holistik klien, perawat harus memiliki keterampilan komunikasi terapeutik (Mundakir, 2016). Kementerian Kesehatan Indonesia melaporkan bahwa kekhawatiran mengenai ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat masih terus berlanjut pada tahun 2021. Berdasarkan statistik, hasil rata-rata data yang dikumpulkan dari banyak rumah sakit di Indonesia, 72% pasien menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan yang mereka terima (Nursalam, 2016). Berdasarkan temuan survei pendahuluan yang dilakukan pada pengguna layanan medis di rumah sakit pemerintah, lebih dari 65% pasien rawat jalan menyatakan ketidakpuasan terhadap komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat, dengan alasan kurangnya informasi perawat dan seringnya perkenalan sebagai alasan keluhan mereka sebelum dilakukan pengobatan awal atau tindakan medis lainnya. Selain informasi terkait kesehatan, kekhawatiran pasien, empati, pendidikan, dan pelayanan yang sopan semuanya berdampak signifikan terhadap kemampuan pasien untuk pulih. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Y (Transyah, 2018).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian dan desain penelitian ini dikembangkan dengan menggunakan survei deskriptif inferensial. Survei jenis ini dibedakan dengan penggunaan kuesioner sebagai alat penelitian dan pengumpulan sampel dari masyarakat. Pendekatan *cross-sectional*, yaitu jenis survei yang mengumpulkan data secara bersamaan, adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk menyelidiki suatu objek penelitian, yang dapat mencakup satu atau lebih variable (Wijayanti, 2023). Pasien yang dirawat di ruang rawat inap RS Y dijadikan sebagai objek penelitian, sedangkan perawat yang bertugas di ruang rawat inap RS Y dijadikan sebagai partisipan penelitian. Sebuah metode yang dikenal sebagai sampling acak *cluster* proporsional digunakan untuk mendapatkan sampel dari beberapa pasien. Sementara itu, pendekatan pengambilan sampel acak langsung digunakan untuk pemilihan sampel untuk penyelidikan ini (Kariyoso, 1994).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Umur Di Ruang Rawat Inap

Umur	Frekuensi	%
Remaja akhir	3	10
Dewasa awal	8	26,7
Dewasa akhir	5	16,7
Lansia awal	2	6,6
Lansia akhir	3	10
Manula	9	30
Total	30	100

Sumber: Penulis, 2023

Berdasarkan tabel 1, dapat dilihat bahwa dari tiga puluh pasien yang dirawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Y, hanya dua pasien, yaitu 6,6% dari total, yang tergolong lansia awal.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin Di Ruang Rawat Inap

Jenis kelamin	Frekuensi	%
Perempuan	18	60
Laki-laki	12	40
Total	30	100

Sumber: Penulis, 2023

Terlihat pada tabel 2, dari tiga puluh pasien yang dirawat di ruang rawat inap RS Y, mayoritas adalah perempuan. Hal ini terjadi pada sebagian besar pasien.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	%
Tidak Efektif	18	60
Efektif	12	40
Total	30	100

Sumber: Penulis, 2023

Berdasarkan tabel 3, terlihat jelas bahwa komunikasi terapeutik perawat yang bekerja di ruang rawat inap Rumah Sakit Y tidak efektif pada sebagian besar dari 18 individu yang berjumlah enam puluh persen dari total.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap

Jenis kelamin	Frekuensi	%
Tidak Puas	18	60
Puas	12	40
Total	30	100

Sumber: Penulis, 2023

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 30 pasien yang dirawat di ruang rawat inap RS Y, sebagian besar pasien (60%) melaporkan merasa tidak puas dengan komunikasi terapeutik perawat.

Tabel 5. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Y

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan				Total		P Value
	Tidak Puas		Puas				
	N	%	N	%	N	%	
Tidak Efektif	15	50	3	10	18	60	0,0001
Efektif	3	10	9	30	12	40	
Total	18	60	12	40	30	100	

Sumber: Penulis, 2023

Tabel 5 menggambarkan hubungan antara keterampilan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Terungkap bahwa 3 pasien (10%) merasa puas dan 15 pasien (50%) berpendapat bahwa keterampilan komunikasi terapeutik perawat tidak efektif. Meskipun komunikasi terapeutik efektif, 10% pasien menyatakan ketidakpuasan, sedangkan 30% pasien menyatakan kepuasan. Uji statistik menggunakan chi-square menghasilkan nilai p sebesar 0,0001 (p-value <0,05), yang

menunjukkan adanya korelasi yang menarik antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien.

Percakapan yang direncanakan secara sadar dengan tujuan penyembuhan klien disebut komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan pertukaran verbal dan nonverbal memberi dan menerima antara perawat dan klien. Untuk membantu pemberian asuhan keperawatan dan mendapatkan wawasan tentang kebutuhan dan perasaan klien, perawat harus membangun hubungan saling percaya dengan mereka melalui percakapan terapeutik (Little John, 1999 dan Brammer, 1993).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa karena perawat menangani fase orientasi atau pengenalan, fase kerja, dan fase terminasi, maka mereka mampu berinteraksi secara terapeutik secara optimal dan efektif. Meskipun demikian, selama bagian pertama prosedur, perawat gagal memperkenalkan diri secara menyeluruh, pada beberapa kasus prosedur berlanjut tanpa izin atau kesiapan pasien, dan beberapa perawat tidak sempat menjelaskan jangka waktu pelaksanaan prosedur pada pasien (Suryani, 2005). Karena itu, peneliti berasumsi bahwa komunikasi yang dikirimkan kepada responden belum dapat memenuhi tujuan dari komunikasi itu sendiri. Tujuan-tujuan ini umumnya mencakup kebutuhan agar komunikasi dapat diterima dengan baik, dipahami, dan memotivasi penerimanya untuk sembuh.

Gambaran Kepuasan Pasien

Terlihat pada tabel 5, dari tiga puluh pasien yang dirawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Y, enam puluh persen pasien menunjukkan ketidakpuasan terhadap komunikasi terapeutik yang diberikan perawat. Kualitas pelayanan yang ditawarkan rumah sakit kepada pasien berbanding lurus dengan besarnya kepuasan yang dirasakan pasien. Pertimbangan pribadi, faktor budaya, dan faktor psikologis merupakan contoh elemen yang mungkin berdampak pada tingkat kepuasan konsumen terhadap perilaku pembeliannya (Mulyana, 2001).

Istilah "kepuasan" mengacu pada penilaian terhadap kualitas atau karakteristik suatu produk, atau produk itu sendiri, yang memberikan tingkat kepuasan tertentu kepada pelanggan. Tingkat kepuasan pasien ditentukan oleh seberapa baik pelayanan kesehatan yang diterimanya setelah dibandingkan dengan harapannya (Natassa & Afrizah, 2016).

Temuan penelitian ini dapat dijelaskan dengan menyatakan bahwa sebagian besar responden menyatakan ketidakpuasannya terhadap komunikasi yang diberikan perawat. Ketika komunikasi terapeutik dilakukan dengan lebih efektif, maka pasien akan merasakan kepuasan yang lebih besar karena mendapatkannya. Pasien akan memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap kinerja dan kualitas rumah sakit secara keseluruhan jika mereka puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Hal ini diperkirakan akan mendorong pasien untuk sering mengunjungi institusi tersebut atau menjadikannya pilihan pertama pasien ketika mencari perawatan medis (Nisa, 2022).

KESIMPULAN

Dari temuan penelitian terlihat jelas adanya hubungan yang kuat antara tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Y dengan komunikasi terapeutik yang diberikan perawat. Disarankan agar pengetahuan mengenai hubungan ini dapat ditawarkan oleh penelitian ini berkenaan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap dan hubungan terapeutik antar perawat. Selain itu, administrasi rumah sakit juga dapat mengawasi atau mengamati praktik langsung komunikasi yang berjalan (Sarfika, 2018). Program kerja rumah sakit diciptakan untuk menjamin bahwa semua pasien yang menerima pengobatan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya, dan semua perawat yang dipekerjakan oleh rumah sakit memiliki keterampilan komunikasi terapeutik (Siti dkk, 2016).

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaswarni, Tri. (2016). *Konsep Dasar Komunikasi Komunikasi Dalam Keperawatan*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Diambil dari <https://jurnal.ikta.ac.id/kemas/article/view/141>
- Brammer. (1993). *The Helping Relationship: Proses and Skill*. Edisi ke-6 USA, Allyn & Bacon.
- Budi, Ana K. (1992). *Hubungan Teraupetik Perawat Klien Seri Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Devis, Y. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. *Jurnal Keperawatan*. Volume 8 No.1
- Kariyoso. (1994). *Pengantar Komunikasi Bagi Siswa Perawat*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- LittleJohn. (1999). *Theories of Human Communication*. United States of America: Wadsworth Publishing Company.
- Mulyana, Deddy. (2001). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mundakir. (2016). *Buku Ajar Komunikasi Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta : Indomedia Pustaka.
- Natassa, J., & Afrizah. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Pekanbaru. *Jurnal Sain Dan Kesehatan*, 7(02), 93-98.
- Nisa, F., Wulandari, R., & Wahyanto, T. (2022). Nurses' Therapeutic Communication and Its Effect on Hospitalized Patients' Satisfaction. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(3), 873-882. Link Artikel: <https://aisyah.journalpress.id/index.php/jika/article/view/7327>.
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika.
- Purwanto, Heri. (1994). *Komunikasi untuk Perawat*. Jakarta : EGC
- Sarfika, Rika, dkk. (2018). *Buku ajar keperawatan dasar 2 komunikasi terapeutik dalam keperawatan*. Padang : Andalas University Press.
- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*.
- Suryani. (2005). *Komunikasi Terapeutik, Teori dan Praktek*, edisi 1. Jakarta: ECG.
- Transyah, dkk. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Endurance* 3(1), 88-95.
- Wijayanti, A. P., & Febiana, C. (2023). Hubungan Persepsi Perawat Terhadap Kinerja Perawat Dalam Penerapan Asuhan Keperawatan. *Jurnal Keperawatan BSI*, 11(1), 29-39.