

HUBUNGAN PELAKSANAAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN SECTIO CAESARIA (SC) DI RUANG BERSALIN RUMAH SAKIT PANTI WALUYA MALANG

Yuliani¹⁾, Tanto Hariyanto²⁾, Vita Mariyah A³⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

²⁾ Dosen Program Studi Keperawatan Poltekkes Kemenkes Malang

³⁾ Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Email : jurnalpsik.unitri@gmail.com

ABSTRAK

Sectio Caesaria adalah tindakan mengeluarkan janin melalui sayatan perut, yang perlu dilakukan untuk mempersiapkan komunikasi terapeutik untuk mengurangi kecemasan dalam operasi. Komunikasi terapeutik adalah salah satu intervensi perawat dalam berkomunikasi dimana seorang perawat harus memberikan manfaat terapeutik bagi pasien proses serta merupakan penyembuhan untuk mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien terjadi ketika kebutuhan, keinginan, harapan dapat dipenuhi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki pelaksanaan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di ruang bersalin. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan dan meningkatkan pelayanan kesehatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit. Metode penelitian ini adalah korelasi analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang menjalani SC di Rumah Sakit Panti Waluya Malang sesuai dengan kriteria inklusi dan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan 22 responden. Data dikumpulkan dengan mengamati pelaksanaan komunikasi terapeutik dan dengan menggunakan kuesioner kepuasan pasien yang menjalani SC. Analisis data yang digunakan untuk membuktikan hipotesis adalah *Pearson product analysis* saat untuk menentukan hubungan dari pelaksanaan komunikasi terapeutik pada kepuasan pasien SC, dengan hasil $(p) = 0,086$, dengan $\text{Sig } 0,086 > 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa H_0 diterima, yang berarti bahwa tidak ada hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik pada kepuasan pasien SC. Kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang bisa terpengaruh karena perawat atau bidan yang merawat selalu memperhatikan dan jika diperlukan selalu cepat untuk datang dan membantu pasien, juga dapat dipengaruhi oleh fasilitas, dan pelayanan yang diberikan maka selain perawat juga dipengaruhi oleh profesional kesehatan lainnya yang terlibat dalam perawatan.

Kata kunci: Kepuasan pasien SC, komunikasi, terapi.

RELATIONSHIP BETWEEN COMMUNICATION OF THERAPEUTIC PATIENT SATISFACTION SECTIO CAESARIA (SC) IN THE DELIVERY OF PANTI WALUYA MALANG

ABSTRACT

SC is the act of spending the fetus through the abdominal incision needs to be done to prepare the therapeutic communication to reduce anxiety in the of surgery. Therapeutic communication is communication that do nurses in the nursing interventions should provide therapeutic benefits for patients healing process, to achieve patient satisfaction. Patient satisfaction occurs when the needs, desires, expectations can be met. The purpose of this study was to investigate the implementation of therapeutic communication on patient satisfaction in the delivery room. The benefits of this research is to develop and improve health services in order to improve the quality of care in hospitals. This research method is an analytic correlation with cross sectional approach. The population in this study were all patients who underwent SCThe Hospital Panti Waluya Malang in accordance with the criteria inklus, and samples in this study using purposive sampling with 22 respondents. Data were collected by observing the implementation of therapeutic communication and patient satisfaction questionnaires in SC .Analysis of the data used to prove the hypothesis is Pearson analysis product moment to determine the relationship of the implementation of therapeutic communication on patient satisfaction SC, with the result(p) = 0.086, with the Sig 0.086 > 0.05. These results indicate that H_0 is accepted, which means that there is no relationship between the implementation of therapeutic communication on patient satisfaction SC. Patient satisfaction in Hospital Panti Waluya Sawahan Malang could be affected because the nurse or midwife who cared for always pay attention and if needed always quick to come and help these patients , may also be affected by the facility , and the services provided then in addition to nurses also influenced by other health professionals are involved in the care

Keywords: *Patient satisfaction SC, communication, therapeutic.*

PENDAHULUAN

Secsio sesarea (SC) adalah pengeluaran janin melalui insisi abdomen, seksio sesaria dapat merupakan prosedur elektif atau darurat. Di Indonesia terjadi peningkatan jumlah SC dimana pada tahun 2005 (51,59%), pada tahun 2006 (53,68%) dan pada tahun 2007 belum terdapat data yang signifikan. Angka kejadian SC di provinsi Jawa Timur pada tahun 2009 berjumlah 3.401 operasi dari 170.000

persalinan atau sekitar 20% dari persalinan Pada pasien yang dilakukan SC harus mendapatkan pendampingan baik dari keluarga maupun dari tenaga kesehatan supaya siap dalam menghadapi SC melalui pendekatan komunikasi, dan perawat bisa melakukan komunikasi terapeutik.

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dilakukan oleh perawat pada saat melakukan intervensi keperawatan harus mampu memberikan khasiat terapi bagi proses penyembuhan

pasien. Dalam penelitian yang dilakukan di RSUP Dr M.Djamil Padang didapatkan bahwa 62,3% pasien mengatakan komunikasi terapeutik perawat tidak dilakukan, 57,1% pasien mengatakan tidak puas terhadap komunikasi perawat. Komunikasi terapeutik harus dapat mengidentifikasi, mengungkapkan perasaan, dan mengkaji masalah dan mengevaluasi tindakan yang dilakukan perawat. Supaya dapat terciptanya kepuasan pelanggan (pasien dan keluarga).

Kepuasan pelanggan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam penelitian di RSUD Tugurejo Semarang tentang kepuasan pasien 46,7% menyatakan tidak puas tentang perawat dalam memberikan keamanan, ketenangan, kepercayaan. pasien akan sembuh, sedangkan 53,3% menyatakan puas di aspek empati, perhatian, kesopanan, cara perawat memenuhi kebutuhan pasien. Menurut data pengendalian mutu pelayanan di RS Panti Waluya Malang bulan April – Juni 2014 dengan jumlah kuesioner yang masuk 128 responden. Kepuasan pasien terhadap kesediaan perawat mendengarkan keluhan pasien 48 responden (37,5%) menyatakan sangat puas, 74 responden (57,8%) menyatakan cukup puas, 4 responden (3,1%) menyatakan kurang puas. Kepuasan terhadap keramahan perawat yang menyambut 49 responden (38,3%) menyatakan sangat puas, 77 responden (60,1%) menyatakan puas, 1 responden (0,8%) menyatakan kurang puas, 1 reponden (0,8%) menyatakan tidak puas. Kepuasan pasien terhadap pelaksanaan tindakan keperawatan 50 responden (39%)

menyatakan sangat baik, 74 responden (57,8%) menyatakan cukup puas, 4 responden (3,1%) menyatakan kurang puas. Dan kejadian SC di rumah sakit Panti Waluya Malang dalam periode bulan Januari-Agustus 2014 sejumlah 127 pasien.

Studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara kepada perawat mengatakan bahwa pada pasien SC dirawat selama empat-lima hari dan sebelum dilakukan tindakan SC perawat memberikan informasi pada pasien tentang prosedur administratif (motivasi biaya untuk operasi, minta tanda tangan persetujuan tindakan, dan menyiapkan sesuatu yang di butuhkan pasien saat di lakukan tindakan), dan setelah operasi perawat mengobservasi adakah perdarahan, dan tekanan darah, peneliti melakukan wawancara pada pasien yang mengalami SC mengatakan bahwa 60% perawat tidak memperkenalkan diri, 100% tidak menjelaskan prosedur tindakan dan hanya di minta untuk tanda tangan persetujuan, serta memberitahu biaya operasi, 100% mengatakan kurang puas karena perawat tidak menjelaskan tentang pembiusan dan 40% perawat tidak menjelaskan indikasi operasinya, di ruang bersalin rumah sakit panti waluya belum ada evaluasi kepuasan pasien tentang informasi yang diberikan oleh perawat. Dari data komunikasi terapeutik yang disampaikan oleh perawat pada pasien SC apakah ada hubungannya dengan kepuasan pasien. Hal tersebut di atas membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan

pasien SC di ruang bersalin Rumah Sakit Panti Waluya Malang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian Analitik korelasi, dengan pendekatan *cross sectional*. Variabel dalam penelitian ini ada dua yaitu variabel independen pelaksanaan komunikasi terapeutik, sedangkan variabel dependent kepuasan pasien SC. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner dan melalui observasi (pengamatan) dengan melakukan check list. Dalam penelitian ini data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan analisis univariat dengan distribusi frekuensi, dan analisis bevariat Dengan Uji korelasi Pearson Product Moment, Uji korelasi ini akan dilakukan dengan menggunakan SPSS (*statistic product and service solution*) dengan taraf signifikansi 95% dengan nilai $value < 0,05$ artinya H_0 ditolak yaitu ada hubungan antara variabel dependen dan variabel independen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik

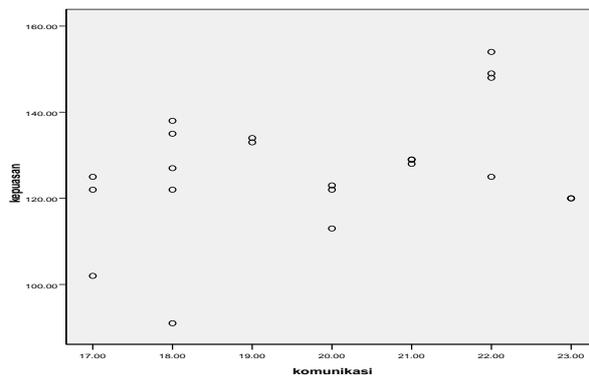
No	Pelaksanaan komunikasi	f	(%)
1	Baik	19	86,4
2	Cukup	3	13,6
3	Kurang	0	00,0
Total		22	100

Hasil penelitian ini diketahui bahwa sebagian besar pelaksanaan komunikasi terapeutik baik (86,4%) dan sebagian kecil pelaksanaan komunikasi terapeutik cukup (13,6%).

Tabel 2. Kepuasan Pasien SC di Ruang Bersalin Rumah Sakit Panti Waluya Malang.

No	Pelaksanaan komunikasi	f	(%)
1	Baik	19	86,4
2	Cukup	3	13,6
3	Kurang	0	00,0
Total		22	100

Hasil penelitian diketahui bahwa sebagian responden menyatakan sangat puas (50%) dan sebagian lagi menyatakan puas (50%).



Gambar 1. Diagram scatter Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik terhadap Kepuasan Pasien SC di Ruang Bersalin Rumah Sakit Panti Waluya Malang

Pada hasil analisa data “Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik terhadap Kepuasan Pasien SC Di Ruang Bersalin Rumah Sakit Panti Waluya Malang” dengan menggunakan uji korelasi product moment pearson dengan bantuan SPSS for windows, didapatkan koefisien korelasi sebesar 0,086 yang menunjukkan tidak adanya korelasi. Dari hasil perhitungan didapatkan nilai Sig 2 tailed (p) = 0,086, dengan nilai Sig 0,086 > 0,05). Hal ini berarti hipotesa penelitian tidak ada hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien SC di ruang bersalin Rumah Sakit Panti Waluya Malang (Ho gagal di tolak). Dalam penelitian ini pelaksanaan komunikasi terapeutik tidak mutlak dalam mewujudkan kepuasan pasien SC dalam memperoleh informasi tentang kesehatan. Kemungkinan kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang bisa dipengaruhi karena perawat ataupun bidan yang

merawat selalu memperhatikan dan apabila dibutuhkan selalu cepat datang dan membantu pasien tersebut, bisa juga dipengaruhi oleh fasilitas, dan layanan yang diberikan kemudian selain perawat juga dipengaruhi oleh tenaga kesehatan yang lain yang ikut terlibat dalam perawatan.

KESIMPULAN

Pelaksanaan komunikasi terapeutik di ruang bersalin Rumah Sakit Panti Waluya sebagian besar pelaksanaan komunikasi terapeutik baik (86,4%), dan sebagian kecil cukup (13,6%). Kepuasan pasien SC di ruang bersalin rumah Sakit Panti Waluya Malang sebagian sangat puas (50%) dan sebagian lagi puas (50%). Analisa hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien SC di Ruang Waluya Malang dinyatakan tidak ada hubungan terbukti dengan hasil penghitungan dengan bantuan SPSS hasilnya adalah Sig 2 tailed (p)=0,086, dengan nilai Sig 2 tailed (p)=0,086 > 0,05. Kemungkinan kepuasan pasien bisa juga dipengaruhi oleh layanan yang didapatkan oleh pasien, suasana pelayanan, keakraban antara petugas dengan klien.

SARAN

1. Perawat sebagai pemberi layanan keperawatan meningkatkan cara melaksanakan komunikasi terapeutik dengan benar dengan cara memberikan pelatihan tentang komunikasi terapeutik atau memberikan refreasing kepada perawat dan bidan tentang komunikasi terapeutik dan bisa dilakukan evaluasi

dengan melakukan supervisi kepada pasien tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik dan bagaimana kepuasan pasien terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik. Supaya mutu pelayanan Rumah Sakit bisa meningkat.

2. Dalam rangka meningkatkan pengetahuan mahasiswa dalam bidang komunikasi terapeutik pada pasien harus lebih di tingkatkan dan juga performance dari seorang perawat harus tetap dijaga dan harus berjalan seiring guna memperoleh kesembuhan pasien dan pelayanan yang bermutu, serta memberikan fasilitas dan latihan untuk menerapkan tentang komunikasi terapeutik sehingga mahasiswa lebih kompeten.
3. Peneliti selanjutnya supaya bisa menggunakan sampel dari pasien SC yang homogen dan bisa melakukan observasi sendiri tanpa menggunakan numerator dalam mengumpulkan data baik dalam hal observasi maupun saat melakukan evaluasi kuesioner.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmuji. 2012. *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Arif, Muttaqin & Sari, Kumala. 2010. *Asuhan Keperawatan Perioperatif: Konsep, Proses, dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Barbara, C. Long. 1989. *Essential Of Medical-Surgical Nursing A Nursing Process Approach*, Diterjemahkan Karnaen, dkk, 1996. Bandung: Yayasan Ikatan Alumni Pendidikan Keperawatan Pajajaran.
- Gugus Kendali Mutu Rumah Sakit Panti Waluya Malang. 2014.
- Masruroh, Hasyim, & Joko Prasety. 2012. *Etika Keperawatan Edisi 1*. Yogyakarta: Bangkit.
- Mochtar, Rustam. 1998. *Sinopsis Obstetri: Obstetri Operatif, Obstetri Sosial Edisi 2*. Jakarta: EGC.
- Mukhrifah, Damaiyanti. 2010. *Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan Edisi 2*. Bandung: Refika Aditama.
- Nursalam. 2003. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nusalam. 2012. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nusalam. 2014. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, Imbalo S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar*

Pengertian dan Penerapan,
Jakarta: EGC.

Romandhoni. 2012. *Persepsi Ibu Hamil
Resiko Tinggi tentang Persalinan
Sectio Caesarea.* Universitas
Muhamadiyah Ponorogo.

Setiadi. 2013. *Konsep dan Praktik
Penulisan Riset Keperawatan Edisi
2.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sharif, La-Ode. 2012. *Konsep Dasar
Keperawatan.* Jakarta: Salemba
Medika.

Soekidjo, Notoatmojo. 2010. *Metodologi
Penelitian Kesehatan.* Jakarta:
Rineka Cipta.

Wawan, A dkk. 2010. *Teori dan
Pengukuran Pengetahuan Sikap,
Perilaku Manusia.* Yogyakarta:
Nuha Medika.

Wike, Diah. 2009. *Kepuasan Pasien Rawat
Inap terhadap Pelayanan Perawat
di RSUD Tugurejo
Semarang.* [http://eprints.undip.ac.id/23824/1/WIKE_DIAH_ANJARY
ANI.pdf](http://eprints.undip.ac.id/23824/1/WIKE_DIAH_ANJARY_ANI.pdf). diakses tgl 26-9-2014