

Komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja dengan kepuasan pasien terapi intravena di ruangan interna wanita rsud dr. M. Haulussy ambon**Agnesia W. Tandiola**Fakultas Kesehatan, Universitas Kristen Indonesia Maluku. Agnesiatandiola21@gmail.com**Nenny Parinussa**Fakultas Kesehatan, Universitas Kristen Indonesia Maluku. parinussanenny@gmail.com

(koresponden)

ABSTRACT

Agnesia W.Tandiola, Nenny Parinussa, 2019. *“Relationship between Therapeutic Nurse Communication in the Working Phase and Patient Satisfaction of Intravenous Therapy in the Women's Internation Room of dr. M. Haulussy Ambon”*

Therapeutic communication is communication carried out by nurses, especially during the work phase, which takes place in a consciously planned manner with the aim and activities focused on healing patients. New patients will feel satisfied if the health service performance obtained is equal to or exceeds what is expected. This study aims to determine the relationship between therapeutic communication of nurses in the work phase with the satisfaction of intravenous therapy patients in the internal room of the female hospital at dr. M. Haulussy Ambon. The research design used was cross sectional, a study in which data collection of independent and bound variables was carried out at the same time. The number of samples in this study were 50 respondents. The results were tested using a Chi-square test with a significance level of $\alpha = 0.05$ and it was found that (p value = 0.000) there was a therapeutic relationship between nurses in the work phase and the satisfaction of intravenous therapy patients in the female internal room of RSUD dr. M. Haulussy Ambon (p value = 0,000 <0.05). Suggestions for this study for nurses can communicate therapeutically during the work phase takes place with the purpose and activities focused on healing patients and increasing patient satisfaction, for this study is expected to improve and increase the knowledge of researchers and can be developed for further research on Standard Operating Procedure (SOP) which contains therapeutic communication especially in the work phase.

Keywords: *Therapeutic communication nurse, patient satisfaction, intravenous therapy.*

ABSTRAK

Agnesia Windhi Tandiola, Ns.Nenny Parinussa,S.Kep.,M.Kep 2019. *“Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Fase Kerja dengan Kepuasan Pasien Terapi Intravena di Ruangannya Interna Wanita RSUD dr. M. Haulussy Ambon”*

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang dilakukan oleh perawat khususnya selama fase kerja berlangsung yang direncanakan secara sadar dengan tujuan dan kegiatan difokuskan untuk kesembuhan pasien. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja dengan kepuasan pasien terapi intravena di ruangan interna wanita RSUD dr. M. Haulussy Ambon. Desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*, suatu penelitian dimana pengumpulan data variabel bebas dan terikat dilakukan sekaligus pada saat yang sama. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Hasilnya diuji dengan menggunakan uji statistic *Chi-square test* dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0.05$ dan didapatkan bahwa (p value = 0.000) ada hubungan

komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja dengan kepuasan pasien terapi intravena di ruangan interna wanita RSUD dr. M. Haulussy Ambon (p value = $0.000 < 0.05$). Saran penelitian ini bagi perawat dapat berkomunikasi secara terapeutik selama fase kerja berlangsung dengan tujuan dan kegiatan difokuskan untuk kesembuhan pasien serta meningkatkan kepuasan pasien, bagi penelitian ini diharapkan dapat memperbaiki dan menambah pengetahuan peneliti dan dapat dikembangkan bagi penelitian selanjutnya tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berisi komunikasi terapeutik khususnya pada fase kerja.

Kata Kunci: Komunikasi terapeutik perawat, kepuasan pasien, terapi intravena

PENDAHULUAN

Pelayanan dibidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang dimaksud tentunya adalah pelayanan yang cepat, tepat, murah dan ramah (Priyoto, 2014). Setiap upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit harus juga disertai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Oleh karena itu pelayanan keperawatan harus dikelola secara profesional demi meningkatkan kualitas pelayanan yang merupakan salah satu indikator.

Perawat sebagai petugas yang selalu berhubungan dengan pasien harus memiliki banyak keterampilan salah satunya adalah keterampilan interpersonal melalui Ketrampilan komunikasi terapeutik dengan pasien. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik akan lebih efektif dalam menjalin hubungan rasa percaya dengan pasien, mencegah terjadinya masalah ilegal, memberikan kepuasan professional dalam pelayanan keperawatan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Nugroho & Aryati 2013). Kehadiran perawat serta sikap benar-benar ada untuk pasien adalah bagian dari komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik terdiri dari empat fase, yaitu fase pre-interaksi, fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi.

Fase kerja merupakan inti dari keseluruhan proses komunikasi terapeutik yang dimulai pada saat perawat melakukan tindakan keperawatan pada pasien. Fase kerja merupakan tahap yang terpanjang dalam komunikasi terapeutik karena didalamnya perawat dituntut untuk membantu dan mendukung pasien untuk menyampaikan perasaan dan pikiran yang di sampaikan oleh pasien. Dalam tahap ini pula perawat mendengarkan dengan penuh perhatian sehingga mampu membantu pasien untuk mendefinisikan masalah yang sedang dihadapi oleh pasien (Prasanti, D. (2017). Dengan demikian diharapkan dapat memuaskan harapan pasien.

Berdasarkan data awal di Ruang Interna Wanita RSUD dr. M. Haulussy Ambon tercatat bahwa jumlah pasien dari bulan Januari sampai bulan Agustus tahun 2018 sebanyak 720 pasien dan perawat berjumlah 18 orang. Dari hasil observasi wawancara dilakukan pada tanggal 26 September 2018 dengan 6 pasien yang dirawat selama 5-6 hari mengatakan puas terhadap tindakan keperawatan yang diberikan tetapi selama tindakan keperawatan diberikan peawat kurang melakukan komunikasi, perawat lebih memilih diam selama melakuka tindakan keperawatan. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, dapat ditetapkan suatu masalah dalam penelitian sebagai berikut "Apakah ada Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Fase Kerja Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Interna Wanita RSUD dr. M Haulussy Ambon?".

Tujuan Penelitian (Opsional)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Fase Kerja Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Interna Wanita RSUD dr. M Haulussy Ambon.

Hipotesis (Opsional)

H_a : Ada hubungan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja dengan kepuasan pasien terapi intravena di Ruang Interna Wanita RSUD dr. M. Haulussy Ambon.

H_0 Tidak ada hubungan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja dengan kepuasan pasien terapi intravena di Ruang Internal Wanita RSUD dr. M. Haulussy Ambon.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*, suatu penelitian dimana pengumpulan data variabel bebas dan variabel terikat dilakukan sekaligus pada saat yang sama (Notoatmodjo, 2012). Dengan menganalisis komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja dengan kepuasan pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di ruang Internal Wanita RSUD dr. M. Haulussy Ambon berjumlah 100 pasien. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik *Purposive sampling* dengan menggunakan rumus slovin sehingga besar sampel adalah 50 responden.

Prosedur yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner, terlebih dahulu peneliti memberikan penjelasan, tujuan dan manfaat penelitian. Selanjutnya peneliti melakukan observasi komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja dengan kepuasan pasien. peneliti juga meminta data dari diklat, bidang keperawatan dan ruang internal RSUD Haulussy Ambon. uji reliabilitas dan validitas dilakukan terhadap seluruh instrumen. Sementara untuk observasi komunikasi terapeutik fase kerja menggunakan instrumen observasi. analisa data yang digunakan pada penelitian meliputi analisa univariat dan bivariat uji chi-square.

HASIL

1 Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Fase Kerja

Tabel 1.1

Distribusi Responden Berdasarkan Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Fase Kerja Di Ruang Internal Wanita RSUD dr M. Haulussy Ambon Tahun 2019.

Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Fase Kerja	N	%
Baik	32	64,0
Kurang Baik	18	36,0
Total	50	100,0

Sumber : *Data Primer*, 2019

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa responden dengan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja baik sebanyak 32 responden (64,0%).

2 Kepuasan Pasien Terapi Intravena

Tabel 1.2

Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Terapi Intravena Di Ruang Internal Wanita RSUD dr M. Haulussy Ambon Tahun 2019.

Pasien Terapi IV	N	%
Puas	34	68,0
Tidak Puas	16	32,0
Total	50	100,0

Sumber : *Data Primer*, 2019

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa responden dengan kepuasan pasien terapi intravena yang puas sebanyak 34 responden (68,0%) dan responden tidak puas berjumlah 16 responden (32,0%).

Tabel 1.3

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Fase Kerja Dengan Kepuasan Pasien Terapi Intravena Di Ruang Internasi Wanita RSUD dr M. Haulussy Ambon 2019

Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Fase Kerja	Kepuasan Pasien Terapi IV				Total		P value
	Puas		Tidak Puas				
	N	%	n	%	n	%	
Baik	28	82,4	4	25,0	32	64,0	0.000
Kurang Baik	6	17,6	12	75,0	18	36,0	
Total	34	100,0	16	100,0	50	100,0	

Sumber : *Data Primer, 2019*

PEMBAHASAN

Melkior *et al* (2018) menyebutkan komunikasi terapeutik merupakan proses dimana perawat menggunakan pendekatan terencana dalam mempelajari pasiennya. Komunikasi terapeutik yang dibangun oleh perawat dengan pasien selama fase kerja akan memberikan dampak terapeutik yang membantu proses kesembuhan pasien mengingat fase kerja merupakan fase yang terpanjang dalam komunikasi terapeutik karena didalamnya, dalam fase kerja ini perawat mendengarkan secara aktif dan dengan penuh perhatian sehingga mampu membantu pasien untuk mendefinisikan masalah yang sedang dihadapi oleh pasien. Fase kerja dalam komunikasi terapeutik merupakan fase dimana perawat memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya, menanyakan keluhan pasien, memulai segala tindakan dengan baik dan melakukan tindakan sesuai dengan yang telah disepakati. perawat dituntut untuk membantu dan mendukung pasien untuk menyampaikan perasaan dan pikirannya. Sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Astuti Ardi Putri, dan Tri Anjaswarni (2016), pada fase kerja ini dituntut kemampuan perawat dalam mendorong pasien mengungkapkan perasaan dan pikiran pasien

Untuk dapat menerapkan komunikasi terapeutik fase kerja di ruang internasi wanita RSUD dr M. Haulussy Ambon, Perawat juga dituntut untuk mempunyai kepekaan dan tindakan analisis yang tinggi terhadap adanya perubahan dalam respon verbal maupun nonverbal pasien. Pada fase ini perawat dan pasien bekerja sama untuk mengatasi masalah yang dihadapi pasien. penelitian ini didukung dengan teori yang dikemukakan oleh (Priyanto, 2012) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan adalah komunikasi tata cara penyampaian informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan menanggapi keluhan-keluhan dari pasien dan bagaimana keluhan pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan respon terhadap pasien. Nasir (2014) mengatakan bahwa salah satu yang dilakukan perawat dalam menjaga kerjasama yang baik, maupun tenaga kesehatan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan kesehatan pasien dengan berkomunikasi. Hal ini juga ditegaskan oleh Pohan (2014), yang menjelaskan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit maka semakin tinggi pula mutu pelayanan yang akan diperoleh oleh rumah sakit tersebut.

KESIMPULAN

Bagi Perawat diharapkan dapat berkomunikasi secara terapeutik selama fase kerja berlangsung dengan tujuan dan kegiatan difokuskan untuk kesembuhan pasien serta meningkatkan kepuasan pasien. Bagi Institusi Pendidikan, Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan tentang pentingnya komunikasi terapeutik pada fase kerja dengan kepuasan pasien terapi intravena. Bagi Peneliti Selanjutnya Penelitian ini diharapkan dapat memperbaiki dan menambah pengetahuan peneliti dan dapat dikembangkan bagi penelitian selanjutnya tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berisi komunikasi terapeutik perawat khususnya pada fase kerja.

REFERENSI

- 1 Melkior Silvanus Yopi Balik, T. H. (2018). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Di Yayasan SLB Bakti Luhur Malang. Volume 3, Nomor 1.
- 2 Nasir A, Muhith A, Sajidin M, Mubarak WI. (2014). *Komunikasi dalam Keperawatan teori dan aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika
- 3 Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta Nugroho & Aryati. (2014). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kendal.
- 4 Nursalam, (2015). *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- 5 Pohan, I, S. (2014). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Penampilan Perawat Pada Saat Berkomunikasi Interpersonal Dengan Pasien di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Gunung Jati Cirebon*. Jurnal Unpad: Vol:1, No.1
- 6 Priyoto, (2014). *Teori Sikap dan Perilaku dalam Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- 7 Priyanto, A. (2012). *Komunikasi dan Konseling*. Jakarta: Salemba Medika. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haulussy, *Profil Rumah Sakit Umum Daerah dr M. Haulussy Ambon*, Ambon 2018.
- 8 Tri Anjaswarni, S. M. (2016). *Komunikasi Dalam Keperawatan* . Jakarta Selatan : Pusdik Sdm Kesehatan.