

**HUBUNGAN KOMUNIKASI PEMBERIAN OBAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG PAVILIUM RIBKARSU PANCARAN KASIH GMIM MANADO**

**Silvia Dewi M. Riu**

Program Studi Ilmu Keperawatan  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Muhammadiyah Manado, Indonesia

**ABSTRAK**

Komunikasi terapeutik merupakan teknik verbal dan nonverbal yang digunakan petugas kesehatan khususnya perawat untuk memfokuskan pada kebutuhan pasien. Kepuasan pasien terhadap komunikasi perawat merupakan tingkat perasaan seorang pasien setelah membandingkan komunikasi perawat yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien setelah menjalani rawat inap. Seorang perawat yang menyampaikan pesan dengan kata-kata yang tidak dimengerti dan penyampaian yang terlalu cepat akan mempengaruhi penerimaan pesan yang diterima oleh pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang mendalam tentang hubungan antara komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di ruang Paviliun Ribka RSU Pancaran Kasih GMIM Manado, menggunakan metode penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel diambil berdasarkan jumlah responden sebanyak 30 orang dengan menggunakan total sampling.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Selanjutnya data yang diperoleh diolah dengan menggunakan bantuan komputerisasi untuk dianalisa dengan uji Chi Square dengan tingkat kemaknaan ( $\alpha$ ) 0,05. Hasil penelitian menunjukkan karakteristik responden yang terbanyak menurut umur yaitu 30-35 tahun sebanyak 15 responden (50,0%), menurut jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 18 responden (60,0%) dan menurut pendidikan yaitu SMA sebanyak 17 responden (56,7%).

Kesimpulan dalam penelitian ini terdapat hubungan antara komunikasi pemberian obat dengan kepuasan pasien, dengan nilai signifikan  $p=0,000$  yang menunjukkan bahwa nilai  $p$  value lebih kecil dari nilai  $\alpha$  0,05. Nilai Odds Ratio = 115,000 yang artinya komunikasi yang kurang baik 115 kali lebih beresiko terhadap kepuasan pasien.

**Kata kunci:** *Komunikasi, Pemberian Obat, Kepuasan*

---

**PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang dilakukan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi, untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan yang ditujukan terhadap perorangan, kelompok dan masyarakat (Praptiwi, 2009). Sebagai penyedia pelayanan kesehatan, rumah sakit bersaing dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Rumah sakit yang mampu bertahan dalam persaingan adalah rumah sakit yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (Trimumpuni, 2009).

Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan di rumah sakit, yang mempunyai peranan besar terhadap pencapaian efisiensi, mutu dan citra rumah sakit di mata masyarakat (Trimumpuni, 2009). Keperawatan sebagai pelayanan atau asuhan keperawatan profesional bersifat humanistik menggunakan

pendekatan holistik, dilakukan berdasarkan ilmu keperawatan, berorientasi pada kebutuhan objektif klien, mengacu pada standar profesional keperawatan dan menggunakan etika keperawatan sebagai tuntutan utama (Nursalam, 2008). Aktifitas keperawatan meliputi peran dan fungsi pemberian asuhan keperawatan, praktik keperawatan, pengelola institusi keperawatan, pendidik pasien (individu, keluarga, dan masyarakat) serta kegiatan penelitian di bidang keperawatan (Gaffar, 2008).

Banjarniartha (2010), mengemukakan bahwa kemampuan komunikasi dari perawat telah didapatkan pada saat pendidikan keperawatan maupun pelatihan-pelatihan dalam bidang keperawatan, tetapi masih ada perawat yang komunikasinya kurang baik. Hal seperti ini dapat kita lihat dari hasil penelitian Rusmini (2008), didapatkan bahwa perilaku perawat khususnya dalam komunikasi kurang baik. Juga penelitian yang dilakukan Indirawaty (2009), bahwa kepuasan

pasien terhadap komunikasi perawat 54,2% tidak puas, 16,7% cukup puas dan 29% sangat puas. Hal ini terjadi karena perawat memiliki hambatan dalam proses komunikasi dengan pasien, diantaranya yaitu bahasa yang dipergunakan perawat tidak jelas sehingga mempunyai makna lebih dari satu atau pesan yang disampaikan belum jelas bagi perawat. Selain bahasa seperti yang disebutkan diatas, menurut Purba (2008), hambatan dalam proses komunikasi juga dipengaruhi oleh perasaan dan situasi emosional perawat.

Berdasarkan permasalahan diatas peneliti tertarik mengangkat judul pada penelitian ini yaitu hubungan komunikasi pemberian obat dengan kepuasan pasien di ruang Paviliun Ribka RSUD PANCARAN KASIH GMIM MANADO

**METODE.**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan rancangancross sectional yaitu suatu penelitian yang mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*) artinya tiap subjek hanya diobservasi sekali dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel pada saat pemeriksaan. Namun tidak berarti bahwa semua subjek penelitian dapat diamati pada waktu yang sama (Notoatmodjo, 2010).

**HASIL.**

**Karakteristik Responden**

Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur Pasien di Ruang Paviliun Ribka RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado

Umur	Banyaknya Responden	
	Frequency (F)	Persent (%)
27-29 Tahun	12	40,1
30-35 Tahun	15	50,0
>50 Tahun	3	9,9
Total	30	100

*Sumber Data Primer, Tahun 2016*

Berdasarkan hasil dari Tabel 5.1 dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan umur menunjukkan bahwa yang paling banyak responden adalah umur 30-35 tahun sebanyak 15 responden (50,0%), kemudian umur 27-29 tahun

sebanyak 12 responden (40,1%) dan yang terakhir umur >50 sebanyak 3 responden (9,9%).

Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin Pasien di Ruang Paviliun Ribka RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado

Jenis Kelamin	Banyaknya Responden	
	Frequency (F)	Persent (%)
Laki-laki	18	60,0
Perempuan	12	40,0
Total	30	100

*Sumber Data Primer, Tahun 2016*

Berdasarkan hasil dari Tabel 5.2 dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa yang paling banyak responden adalah laki-laki sebanyak 18 responden (60,0%) dan perempuan sebanyak 12 responden (40,0%).

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pendidikan Terakhir Pasien di Ruang Paviliun Ribka RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado

Pendidikan	Banyaknya Responden	
	Frequency (F)	Persent (%)
SD	3	10,0
SMP	10	33,3
SMA	17	56,7
Total	30	100

*Sumber Data Primer, Tahun 2016*

Berdasarkan hasil dari Tabel 5.3 dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan menunjukkan bahwa yang paling banyak responden adalah SMA sebanyak 17 responden (56,7%), kemudian SMP sebanyak 10 responden (33,3%) dan SD sebanyak 3 responden (10,0%).

**Analisa Univariat**

Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Komunikasi pemberian obat Pasien di Ruang Paviliun Ribka RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado

Komunikasi pemberian obat	Banyaknya Responden	
	frekuensi (f)	Percent (%)
Baik	24	80,1
Kurang Baik	6	19,9
Total	30	100

*Sumber Data Primer, Tahun 2016*

Berdasarkan hasil dari Tabel 5.4 dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan komunikasi pemberian obat menunjukkan bahwa yang paling banyak responden adalah baik sebanyak 24 responden (80,1%) dan kurang baik sebanyak 6 responden (19,9%).

Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Ruang Paviliun Ribka RSU Pancaran Kasih GMIM Manado

Kepuasan	Banyaknya Responden	
	frekuensi (f)	Percent (%)
Puas	24	80,0
Tidak puas	6	20,0
Total	30	100

*Sumber Data Primer, Tahun 2016*

Berdasarkan hasil dari Tabel 5.5 dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien bahwa yang paling banyak responden adalah puas sebanyak 24 responden (80,0%) dan tidak puas sebanyak 6 responden (20,0%).

## PEMBAHASAN

Hasil uji statistic *chi square* di dapatkan signifikan dari hubungan dua variabel tersebut adalah  $p=0,000$ , pada  $\alpha 0,05$  menunjukkan nilai tersebut lebih kecil dari nilai  $\alpha$ , artinya ada hubungan antara komunikasi pemberian obat dengan kepuasan pasien di ruang paviliun ribka RSU pancaran kasih GMIM manado.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Darmawan (2009), dalam penelitiannya yang berjudul Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Klien Dalam Mendapatkan Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr Soedarso Pontianak Kalimantan dengan membagi kuesioner tentang kupuasan klien selama dirawat, maka di dapatkan hasil sebanyak 76,7% merasa puas dengan komunikasi terapeutik perawat, dan 23,3% merasa kurang puas.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian oleh Asrin 2006, dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang tidak efektif masih terjadi dalam praktik perawat sehari-hari di Rumah Sakit Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto, namun mayoritas pasien merasa puas terhadap percakapan yang mereka lakukan dengan perawat.

Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan Istafiyana R. 2013, menyatakan komunikasi terapeutik perawat 100% dengan kategori sangat baik, tingkat kepuasan klien akan komunikasi terapeutik perawat menggambarkan bahwa 41 responden (85,4%) merasa sangat puas, klien puas berjumlah 5 responden (10,4%) dan klien kurang puas sebanyak 2 responden (4,2%), maka hasil dari penelitian bahwa walaupun komunikasi terapeutik baik, masih ada pasien yang masih merasa belum puas terhadap komunikasi terapeutik perawat walaupun dalam jumlah yang sedikit.

Menurut Kotler 2008 (dalam Nursalam; 2014) kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau harapan-harapannya. Setiap pasien mempunyai standar pembanding untuk menilai kinerja pelayanan yang diterimanya. Hasil penerimaan tersebut menunjukkan pemikiran apakah kebutuhannya terpenuhi atau tidak yang kemudian akan menghasilkan kepuasan atau ketidakpuasan.

Menurut peneliti adanya hubungan antara komunikasi pemberia obat dengan kepuasan pasien karena adanya kerja sama antara tenaga medis dan pasien dalam hal penyampaian informasi lewat komunikasi dan pemberian pelayanan yang cepat dan tanggap, karena komunikasi terapeutik merupakan salah satu cara untuk memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya terhadap pasien, sehingga klien akan merasa puas dengan pelayanan, hal ini dapat tercapai apabila adanya kerja sama antara tenaga medis dengan pasien sehingga saling menguntungkan agar kepuasan pasien pun tercapai sesuai yang diharapkan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dari 30 responden pasien di Ruang Paviliun Ribka RSU Pancaran Kasih GMIM Manado didapati hasil:

1. Sebagian besar komunikasi pemberian obat di ruang paviliun ribka RSU pancaran kasih GMIM manado adalah berada dalam kategori baik.
2. Sebagian besar kepuasan pasien di ruang paviliun ribka RSU pancaran kasih GMIM manado adalah berada dalam kategori puas.
3. Ada hubungan antara komunikasi pemberian obat dengan kepuasan pasien di ruang paviliun ribka RSU pancaran kasih GMIM manado.

## SARAN

### 1. Bagi institusi pendidikan

Diharapkan dapat selalu memberikan pelajaran bagi mahasiswa dengan metode simulasi atau role play tentang komunikasi perawat dengan pasien agar terbiasa saat memasuki dunia kerja, dan untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanannya dan mengembangkan mahasiswa dengan cara memotivasi atau menjelaskan isu-isu penting baik dampak maupun keuntungan jika komunikasi kurang baik.

### 2. Bagi RSU Pancaran Kasih GMIM Manado

Diharapkan bagi rumah sakit dapat memperkuat komunikasi yang baik kepada pasien. Melibatkan pasien atau keluarga pasien saat melakukan serah terima sehingga pasien akan mempunyai rasa kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, dan melakukan evaluasi terhadap kepuasan pasien terhadap aspek-aspek komunikasi perawat.

### 3. Bagi Peneliti

Diharapkan setelah melakukan penelitian ini pengetahuan dan wawasan peneliti bertambah.

## DAFTAR PUSTAKA

Arwani, (2008). *Komunikasi dalam keperawatan*. Jakarta: EGC

Banjarniartha, (2010). *Gambaran Pengetahuan Dan Sikap Perawat Tentang Komunikasi*. Di akses (<http://www.scribd.com>)

Darmawan, I. (2009). *Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Klien Dalam Mendapatkan Pelayanan Keperawatan di IGD RSUD Dr. Soedarso Pontianak*. Skripsi Dipublikasikan. Semarang: Universitas Diponegoro

Fandizal, M. (2008). *Hubungan Sikap dan Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Klien Di Rumah Sakit Kepolisian Pusat Raden Said Soekanto Keramat Jati Jakarta*. Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Di Akses (<http://www.google.com>)

Firdaus, Z. (2009). *Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Surakarta*. Surakarta: Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta. Di Akses (<http://www.google.com>)

Gaffar, L.O.J. (2008). *Pengantar Keperawatan Profesional*. Jakarta: EGC

Hidayat, Aziz Alimul. (2011). *Metode Penelitian Keperawatan dan Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika

Haryanti, (2010). *Manajemen Mutu pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University

Heriandi, (2008). *Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. Di akses (<http://digilib.litbang.depkes.jakarta>)

Hajinezhad, Mohammad Esmail. (2008). *Nurse Caring In Iran And Its Relationship With Patient Satisfaction*. *Australian Journal Of Advanced Nursing*. Vol. 26, Di akses (<http://www.google.com>)

Indirawaty. (2009). *Pelatihan Komunikasi Terapeutik Dengan Metode Ceramah Dalam Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di RSU Haji Sukolilo Surabaya*. Surabaya: Universitas Airlangga. Di akses (<http://www.google.com>)

Lestari, dkk. (2009). *Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul*, *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*. Di akses (<http://www.google.com>)