



WAL'AFIAT HOSPITAL JOURNAL

Website: <http://whj.umi.ac.id/index.php/whj/index>E-mail: walafiathospitaljournal@umi.ac.id

Jl. Urip Sumoharjo Km. 05 No. 264 Makassar 90231 Sulawesi Selatan



ARTIKEL RISET

URL artikel: <https://whj.umi.ac.id/index.php/whj/article/view/whj3110>

Hubungan Kemampuan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit

^KHilda Meriyandah Agil¹, Puji Sri Mulyani², Kiki Deniati¹¹Program Studi Ilmu Keperawatan STIKes Medistra Indonesia²Rumah Sakit Cibitung MedikaEmail Penulis Korespondensi (^K): hilda.meiryandah@gmail.comhilda.meiryandah@gmail.com¹, srimulyanipuji669@gmail.com², kiki.deniati@gmail.com³
(081294789092)

ABSTRAK

Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok atau masyarakat, baik sehat maupun sakit.. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan rumah sakit adalah dengan dilakukannya evaluasi terhadap kepuasan pasien. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan adalah faktor komunikasi terapeutik, diharapkan perawat piawai dalam menerima dan merespon keluhan-keluhan pasien dengan teknik komunikasi yang terapeutik. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan kemampuan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan klien di ruang rawat inap RS X di Kabupaten Bekasi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian merupakan pasien rawat inap kelas III ruang penyakit dalam. Berdasarkan Teknik *purposive sampling* jumlah sampel ditentukan 42 pasien. Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat hubungan kemampuan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan klien di ruang rawat inap ($p < 0.05$). Kemampuan perawat untuk melakukan komunikasi terapeutik berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan klien. Pihak RS diharapkan dapat memberikan pelatihan tambahan bagi perawat dalam melakukan komunikasi terapeutik agar dapat meningkatkan kepuasan klien.

Kata kunci : Komunikasi terapeutik; kepuasan klien; perawat

PUBLISHED BY :

Rumah Sakit Ibnu Sina

YW-Universitas Muslim Indonesia

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 No. 264

Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

walafiathospitaljournal@umi.ac.id

Phone :

+62 852242150099

Article history :

Received 30 Mei 2022

Received in revised form 26 Juni 2022

Accepted 27 Juni 2022

Available online 30 Juni 2022

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

ABSTRACT

Nursing service is a form of professional service that is an integral part of health services based on nursing knowledge and tips aimed at individuals, families, groups, or communities, both healthy and sick. One indicator of the success of hospital services is an evaluation of customers' satisfaction. In health services, patient satisfaction also determines the quality of health services provided. One of the factors that influence patient satisfaction with nursing services is the therapeutic communication factor. In this case, it is expected that nurses are skilled in receiving and responding to patient complaints with therapeutic communication techniques. This study aims to determine the relationship between nurses' therapeutic communication skills and client satisfaction in the inpatient ward of X Hospital in Bekasi. This research is quantitative research with an analytical descriptive method with a cross-sectional approach. The research sample was from the inpatient ward patients' internal medicine room. Based on the purposive sampling technique, the number of samples was determined by 42 patients. The results of the study concluded that there was a relation between nurses' therapeutic communication skills and client satisfaction in the X Hospital inpatient room. Hospital X is expected to provide additional training for nurses in conducting therapeutic communication in order to increase client satisfaction.

Keywords: Client satisfaction; nurse; therapeutic communication

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan sebuah pelayanan yang menghasilkan produk jasa berupa pelayanan kesehatan yang komprehensif. Salah satu pelayanan yang diberikan rumah sakit adalah pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok atau masyarakat, baik sehat maupun sakit⁽¹⁾. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan rumah sakit adalah dengan dilakukannya evaluasi terhadap kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila pelanggan menerima produk jasa yang telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Di ranah pelayanan kesehatan, kepuasan pasien juga menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan pasien sangat penting bagi rumah sakit. Kepuasan pasien adalah modal utama untuk mendapatkan lebih banyak pasien dan mendapatkan pasien yang setia atau loyal. Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama apabila mereka membutuhkan lagi. Bahkan pasien yang loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas kesehatan yang sama⁽²⁾.

Perawat memiliki andil yang besar dalam menentukan kepuasan pasien. Sosok perawat yang berjaga 24 jam melayani pasien menentukan kepuasan pasien terhadap kepuasan pelayanan secara umum. Perawat dalam tugasnya menjalankan asuhan keperawatan tidak pernah terlepas dari proses interaksi antara perawat dengan pasien. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan adalah faktor komunikasi. Dalam hal ini, diharapkan perawat piawai dalam menerima dan merespon keluhan-keluhan pasien dengan teknik komunikasi yang terapeutik⁽²⁾. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui

hubungan kemampuan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan klien di ruang rawat inap RS X tahun 2021.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif analitik dengan pendekatan penelitian ini adalah cross sectional. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di unit pelayanan rawat inap kelas 3 RS X di Kabupaten Bekasi. Berdasarkan metode purposive sampling didapatkan jumlah sampel sebanyak 42 pasien. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei–Juni tahun 2021. Instrument yang digunakan untuk mengukur kemampuan komunikasi terapeutik perawat adalah kuesioner sebanyak 19 pernyataan dari hasil adaptasi penelitian Tutik SH (2014)⁽³⁾ dalam bukunya yang berjudul Perencanaan, Pengembangan dan Utilisasi Tenaga Keperawatan. Sedangkan untuk pengukuran kepuasan pasien dilakukan dengan instrument dari Suryani (2015)⁽⁴⁾ dalam bukunya yang berjudul Komunikasi Terapeutik: Teori dan Praktik dengan jumlah pertanyaan sebanyak 20 pertanyaan mengkaji seluruh fase (orientasi, pengenalan, kerja dan terminasi).

HASIL

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan karakteristik usia sebagian besar pasien berada pada rentang usia dewasa akhir sebanyak 13 pasien (31%), berdasarkan karakteristik jenis kelamin sebagian besar pasien berjenis kelamin perempuan sebanyak 25 pasien (59,5%) dan berdasarkan karakteristik Pendidikan sebagian besar pasien berpendidikan SMA sebanyak 23 pasien (54,8%).

Tabel 1. Karakteristik Pasien

Karakteristik Pasien	N	%
Usia		
Remaja Akhir	3	7,1
Dewasa Awal	12	28,6
Dewasa Akhir	13	31
Lansia Awal	11	26,2
Lansia Akhir	3	7,1
Jenis Kelamin		
Laki-laki	17	40,5
Perempuan	25	59,5
Pendidikan		
SD	6	14,3
SMP	5	11,9
SMA	23	54,8
Pendidikan Tinggi	8	19
Total	42	100

Distribusi kemampuan terapeutik perawat dan kepuasan klien digambarkan pada tabel 2 yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai bahwa kemampuan komunikasi terapeutik perawat di RS X sudah baik (40,5%) dan 17 pasien lainnya (47,6%) menyatakan bahwa kemampuan komunikasi terapeutik perawat kurang baik.

Tabel 2. Distribusi Kemampuan Komunikasi Terapeutik Perawat dan Kepuasan Klien

Komunikasi Terapeutik	N	%
Baik	17	40,5
Kurang Baik	25	59,5
Kepuasan Klien	N	%
Puas	20	47,6
Kurang Puas	22	52,4
Total	42	100%

Analisis dilanjutkan dengan analisis bivariat yang ditunjukkan pada tabel 3 menunjukkan bahwa pasien yang menyatakan bahwa komunikasi terapeutik perawat baik sebagian besar merasa puas sebesar 14 pasien (82,4%). Sedangkan pasien yang menyatakan bahwa komunikasi terapeutik perawat kurang sebagian besar menyatakan kurang puas sebesar 19 pasien (76%). Hasil analisa statistic dengan menggunakan uji chi square didapatkan p value=0,000 < $\alpha=0,05$ dengan demikian H0 ditolak yang berarti ada hubungan kemampuan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan klien di ruang rawat inap Rumah Sakit X tahun 2021. Klien yang ditangani oleh perawat dengan kemampuan komunikasi terapeutik perawat yang baik 14,7 kali berpotensi merasa lebih puas dibandingkan dengan klien yang ditangani oleh perawat dengan kemampuan komunikasi terapeutik yang kurang.

Tabel 3. Hasil Analisis Bivariat

Kemampuan Komunikasi Perawat	Kepuasan Klien				Total		P value	R
	Puas		Kurang Puas		N	%		
	N	%	N	%				
Baik	14	82,4	3	8,9	17	100	0,000	14,7 (3,1-69,5)
Kurang Baik	6	24	19	76	25	100		

PEMBAHASAN

Berdasarkan karakteristik usia sebagian besar pasien berada pada kelompok usia dewasa akhir (36-45 tahun) sebanyak 31%. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (3). Dalam penelitiannya disebutkan bahwa sebagian besar pasien berada pada rentang usia dewasa awal dan dewasa akhir sebesar 30%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan karakteristik jenis kelamin sebagian besar pasien berjenis kelamin perempuan sebanyak 59,5%. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian⁽⁶⁾ disebutkan bahwa 76,5% pasien di ruang rawat inap di RSUD dr. Soeratno Gemolong berjenis kelamin perempuan.

Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 54,8% berpendidikan akhir di tingkat SMA. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Ardia (2013)⁽⁵⁾ yang menyebutkan bahwa 47,4% pasien berpendidikan menengah. Berdasarkan data publikasi Statistik Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Bekasi Tahun 2020 disebutkan bahwa 50,69% Pendidikan warga Kabupaten Bekasi adalah SMA.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menyatakan bahwa kemampuan komunikasi terapeutik perawat kurang baik sebanyak 59,5%. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya⁽⁵⁾ disebutkan bahwa 66,7% pasien menyatakan bahwa komunikasi terapeutik perawat tidak efektif. Namun penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian Handayani⁽⁸⁾ yang menemukan bahwa sebagian besar pasien yaitu 58,2% telah melakukan komunikasi terapeutik dengan baik.

Komunikasi terapeutik sangat penting dalam proses asuhan keperawatan memiliki kemampuan komunikasi terapeutik yang baik akan memudahkan perawat dalam menjalin hubungan saling percaya dengan klien. Melalui komunikasi terapeutik yang baik perawat akan lebih mudah mencapai tujuan asuhan keperawatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu komunikasi terapeutik dapat memberikan kepuasan profesional bagi perawat sehingga akan memberikan kebanggaan dan citra positif bagi profesi^(5,7).

Tingginya angka komunikasi terapeutik yang tidak baik pada penelitian ini disebabkan karena kurangnya kesadaran dari perawat sendiri tentang pentingnya komunikasi terapeutik dalam membina hubungan saling percaya dengan klien. Manajemen keperawatan setempat terus melakukan perbaikan melalui survey kepuasan pasien yang salah satunya merupakan kemampuan komunikasi perawat. Pelatihan-pelatihan komunikasi efektif juga diselenggarakan untuk seluruh staff keperawatan. Namun demikian, banyak faktor lain yang mempengaruhi pelaksanaan komunikasi terapeutik itu sendiri.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien kurang puas dengan pelayanan perawat sebanyak 22 pasien (52,4%). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari penelitian Dora, dkk (2019)⁽⁵⁾, yang dalam penelitiannya disebutkan bahwa 56,7% pasien merasa tidak puas dengan pelayanan perawat.

Kepuasan pasien merupakan suatu respon yang ditunjukkan oleh pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya selama menjalani perawatan kesehatan di institusi penyedia jasa

layanan kesehatan⁽²⁾. Kepuasan klien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan juga dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya adalah kualitas pelayanan, harga, kinerja, estetika, fasilitas, desain visual dan komunikasi. Dalam memenuhi kepuasan klien perawat bukan hanya membutuhkan keterampilan komunikasi terapeutik tetapi juga skill klinis dan tanggap dalam merespon klien.

Rendahnya angka kepuasan pasien dalam penelitian ini menurut peneliti disebabkan karena kurangnya komunikasi terapeutik dari perawat. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian kemampuan komunikasi terapeutik perawat yang juga sebagian besar klien mengatakan kurang baik.

Hasil penelitian menyatakan bahwa ada hubungan kemampuan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan klien di ruang rawat inap Rumah Sakit X tahun 2021. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa ada hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien ($p=0,000$)⁽³⁾. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa komunikasi terapeutik yang efektif berpengaruh dalam menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi perawat dengan kepuasan keluarga pasien ($p=0,002$)⁽⁸⁾, hasil penelitiannya menyebutkan bahwa komunikasi yang disampaikan perawat dalam memberikan informasi sangat berpengaruh dalam kepuasan klien maupun keluarga. Penelitian lainnya juga menemukan bahwa komunikasi terapeutik yang efektif berhubungan signifikan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap mengingat selama pasien dan keluarga di rumah sakit, sumber informasi yang didapat hanyalah dari perawat atau pun nakes lainnya⁽⁹⁾.

Melalui komunikasi, perawat melakukan banyak hal yang ditujukan untuk manfaat terapeutik pasien seperti pemberian informasi kesehatan, interaksi dalam setiap tindakan yang dilakukan maupun dalam pemberian asuhan lainnya. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi terapeutik perawat memiliki peran yang besar dalam menentukan kepuasan pasien. Pada dasarnya, semua pasien ingin mendapatkan perhatian yang sama dari perawat, seperti kecepatan, ketanggapan dan kesigapan perawat dalam melakukan pelayanan. Namun demikian, terdapat beberapa faktor dilapangan yang menjadikan perawat tidak dapat melakukan semua hal tersebut kepada seluruh klien dan memengaruhi komunikasi yang diberikan⁽¹⁰⁾.

Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu rumah sakit. Pasien baru akan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Ketidakpuasan tersebut salah

satunya disebabkan oleh persepsi dan cara pandang pasien yang berbeda dalam menanggapi setiap tindakan dan komunikasi perawat. Oleh karenanya keterampilan komunikasi terutama komunikasi terapeutik sangat penting bagi perawat agar pasien merasa diperhatikan oleh perawat sehingga munculah rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan⁽⁸⁾.

KESIMPULAN DAN SARAN

Karakteristik usia pasien mayoritas berada pada kategori dewasa akhir (31%), berjenis kelamin perempuan (59.5%), dan berpendidikan SMA (54.8%). Gambaran kemampuan komunikasi terapeutik perawat pada lokasi penelitian menunjukkan hasil yang kurang baik (59.5%), dan kepuasan klien yang kurang puas terhadap layanan RS sebesar 52.4%. Hasil analisis bivariat dalam penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kemampuan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan klien di ruang rawat inap Rumah Sakit X Tahun 2021 ($p=0,000$, $r=14,7$). Adapun saran bagi pihak RS X dapat memberikan pelatihan komunikasi terapeutik kepada para karyawannya khususnya perawat agar dapat meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik sebagai upaya peningkatan kepuasan klien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Presiden Republik Indonesia. UU No. 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan. Jakarta; 2014.
2. Nursalam. Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi 5. Jakarta: Penerbit Salemba Medika; 2016.
3. Hariyati TS. Perencanaan Pengembangan dan Utilisasi Tenaga Keperawatan. Depok: Rajawali; 2014. 202 p.
4. Suryani. Komunikasi terapeutik : Teori & praktik. Yuningsih Y, editor. Jakarta: EGC; 2006. 99 p.
5. Dora MS, Ayuni DQ, Asmalinda Y. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. J Kesehatan. 2019;10(2):101.
6. Yulianti TS, Purnamawati F. Faktor-faktor yang berhubungan dengan penerapan komunikasi terapeutik perawat di RSUD dr. Soeratto gemolong [internet]. Adi Husada Nursing Journal. 2019 [cited 2022 Feb 15]. Available from: <https://adihusada.ac.id/jurnal/index.php/AHNJ/article/view/128/180>
7. Ardia Putra. Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit umum daerah dr. Zainoel abidin, 2013. 2013;I.
8. Handayani R. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Yang Dipersepsikan Keluarga Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Dr Adnaan WD Payakumbuh Tahun 2019. STIKes Perintis Padang. 2019;
9. Agil HM, Rohman T, Santosa PR. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Bung Karno RSU Proklamasi Rengasdengklok Tahun

2020. J Bid Ilmu Kesehat [Internet]. 2022 Mar 31 [cited 2022 Jun 29];12(1):83–93. Available from: <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/kesehatan/article/view/2024>
10. Safitri ID. Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. 2019. 1–147 p.