

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
Dr. ZAINOEL ABIDIN, 2013**

*Correlation between Therapeutic Communication of Nurse With Patient Satisfaction in Ward of
dr. Zainoel Abidin General Hospital, 2013*

Ardia Putra

Bagian Keilmuan Keperawatan Dasar-Dasar Keperawatan, PSIK-FK Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
Basic Nursing Department, School of Nursing, Faculty of Medicine, Syiah Kuala University
E-mail: ardia_psi@yahoo.com

ABSTRAK

Komunikasi merupakan alat kontak sosial yang penting dalam membina hubungan antara individu, dan pada profesi keperawatan komunikasi lebih menjadi bermakna karena merupakan metode utama dalam mengimplementasi proses keperawatan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUDZA. Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin pada 22 Januari – 2 Februari 2013, dengan menggunakan desain *cross sectional* dan sampel berjumlah 78 responden untuk di minta pendapat tentang kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat. Analisa yang digunakan adalah analisa univariat dan analisa bivariat dengan uji statistik *chi square*. Hasil penelitian didapatkan ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUDZA dengan nilai $P\text{-value } 0,000 < \alpha 0,05$. Hubungan komunikasi terapeutik pada tahap perkenalan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUDZA nilai $P\text{-value } 0,006 < \alpha 0,05$. Hubungan komunikasi terapeutik pada tahap orientasi dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUDZA nilai $P\text{-value } 0,002 < \alpha 0,05$. Hubungan komunikasi terapeutik pada tahap kerja dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUDZA nilai $P\text{-value } 0,002 < \alpha 0,05$. Hubungan komunikasi terapeutik pada tahap terminasi dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUDZA nilai $P\text{-value } 0,004 < \alpha 0,05$. Kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin agar dapat melakukan pengawasan atau supervisi terkait dengan pelaksanaan komunikasi. Khususnya bagian ruang rawat inap kelas III agar meningkatkan pelayanan yang berkualitas dan lebih memperhatikan komunikasi terapeutik dalam pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien dan masyarakat, dengan fokus utama pada tahap perkenalan, memperbaiki kemampuan melaksanakan perkenalan di awal pertemuan dengan pasien dalam melakukan pelayanan kesehatan untuk memberikan informasi yang tepat kepada pasien.

Kata kunci: Komunikasi Terapeutik, Perawat, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Communication is an important tool of social contact in create the relationship between individuals, and in nursing profession, communication becomes more meaningful because it is the primary method in implemented nursing process. The purpose of this study was to find out the correlation between The Correlation Between Therapeutic Communication of Nurse With Patient Satisfaction in Ward of dr. Zainoel Abidin General Hospital Year 2013. The research was conducted in wards of dr. Zainoel Abidin General Hospital Banda Aceh on 22 January-22 February 2013, used cross sectional design with 78 number of respondents asking about an opinion on patient satisfaction for nurses therapeutic communication. The analysis used were univariate and bivariate with chi Square statistical test. The result showed that there was a correlation between therapeutic communication of nurse with patient satisfaction in ward of RSUDZA with $P\text{-value } 0,000 < \alpha 0,05$. correlation between therapeutic communication of nurse with patient satisfaction in ward of RSUDZA with $P\text{-value } 0,000 < \alpha 0,05$. Correlation between therapeutic communication on introducing phase with patient satisfaction in ward of RSUDZA with $P\text{-value } 0,006 < \alpha 0,05$. Correlation between therapeutic communication on orientation phase with patient satisfaction in ward of RSUDZA with $P\text{-value } 0,002 < \alpha 0,05$. Correlation between therapeutic communication on working phase with patient satisfaction in ward of RSUDZA with $P\text{-value } 0,002 < \alpha 0,05$. Correlation between therapeutic communication on termination phase with patient satisfaction in ward of RSUDZA with $P\text{-value } 0,004 < \alpha$

0,05. For director Satisfaction in Ward of dr. Zainoel Abidin General Hospital especially wards in order to improve the quality of service and more attention to therapeutic communication in health care provided to patients and the public with a primary focus on the introductory phase at the beginning of the meeting with the patient in making healthcare to provide appropriate information to patients.

Keywords: *Therapeutic Communication of Nurse, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan, dan unit rawat inap (Muninjaya, 2004 p, 220).

Ada beberapa jenis pelayanan di rumah sakit yang kualitasnya selalu dinilai oleh pasien, dan salah satunya adalah pelayanan keperawatan. Tim Keperawatan merupakan anggota tim kesehatan garda depan yang menghadapi masalah kesehatan pasien selama 24 jam secara terus menerus. Perawat sebagai tenaga yang profesional mempunyai kesempatan paling besar untuk memberikan pelayanan kesehatan khususnya asuhan keperawatan yang komprehensif dengan membantu pasien memenuhi kebutuhan dasar yang holistik. Untuk menjalankan perannya dengan baik, perawat perlu memiliki keterampilan dalam mengklarifikasi nilai, konseling dan komunikasi (Hamid, 2009, p.1).

Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang

diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2003, p.178).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah memberikan pelayanan dengan komunikasi yang terapeutik. Perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan menjalin hubungan rasa percaya pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Dwidiyanti, 2008, p.17). Terdapat lima tahap dalam melakukan komunikasi terapeutik yaitu tahap pra-interaksi, tahap perkenalan, tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Supriyanti (2003) di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum dr. Zainoel Abidin (BPK RSUZA) Banda Aceh menunjukkan bahwa penggunaan komunikasi terapeutik oleh perawat dengan kategori baik 16,7%, sedang 70% dan kurang 13,3%, sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan komunikasi terapeutik oleh perawat di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum dr. Zainoel Abidin Banda Aceh belum efektif.

Penelitian mengenai kepuasan pasien pernah dilakukan oleh Hardiansyah (2006) di Rumah Sakit Umum dr. Zainoel Abidin terhadap 85 responden, di dapat bahwa 51,8% pasien yang di nyatakan puas terhadap pelayanan rumah sakit umum dr. Zainoel Abidin Banda Aceh, sedangkan selebihnya 48,2% pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang di terimanya.

Berdasarkan data awal diperoleh peneliti dari Rumah Sakit Umum dr. Zainoel Abidin, maka tercatat jumlah pasien yang dirawat inap di Rumah Sakit Umum dr. Zainoel Abidin pada periode Januari s/d Desember 2011 dengan BOR 80% (Rekam medis Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin tahun 2012). Dengan kelengkapan fasilitas serta banyaknya orang yang berobat, sudah seharusnya Rumah Sakit menjaga mutu, khususnya mutu dalam bidang pelayanan. Berbicara dengan mutu pelayanan, tentu saja berhubungan dengan kepuasan pelanggan atau pasien. Tanpa komunikasi, suatu hubungan terapeutik perawat—pasien tidak mungkin tercapai. Komunikasi sangat penting dan dapat mempengaruhi lama rawatan pasien dan tingkat kesembuhan pasien, karena apabila komunikasi terapeutik tidak dilakukan dengan baik, maka pasien akan merasa tidak puas dan tidak diperhatikan.

Berdasarkan tinjauan fenomena diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin (RSUDZA).

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit umum daerah dr. Zainoel Abidin.

METODE

Desain penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif korelatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Hal ini dilakukan untuk melihat hubungan gejala yang lain atau variabel satu dengan yang lainnya (Notoatmodjo, 2010). Melalui metode ini peneliti ingin mengetahui sejauh mana hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang dirawat di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin, yang dihitung berdasarkan jumlah tempat tidur dan *Bed Occupancy Rate (BOR)* pada bulan Januari sampai Desember dari data kegiatan rumah sakit tahun 2011 dengan jumlah populasi 249 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 78 orang, dengan kriteria bersedia menjadi responden, bisa membaca dan menulis, tingkat kesadaran *compos mentis* dan untuk pasien anak didampingi oleh keluarga.

Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di 9 ruang rawat inap kelas III di Rumah Sakit dr. Zainoel Abidin. Alasan pemilihan lokasi penelitian tersebut karena RSUDZA merupakan rumah sakit rujukan di provinsi aceh dan rumah sakit pendidikan, serta sudah terakreditasi A. Penelitian dilaksanakan pada 22 Januari s.d 2 Februari 2013.

HASIL

Data Demografi Responden

Distribusi data demografi responden dapat dilihat pada Tabel 1 berikut :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Data Demografi Responden di Ruang Rawat Inap RSUDZA (n=78)

No	Data Demografi	Frekuensi	Persentase
Usia menurut WHO :			
1	a. <30 tahun	30	38,5
	b. 31-45 tahun	24	30,8
	c. 46-60 tahun	21	26,9
	d. >60 tahun	3	3,8
Jenis kelamin			
2	a. Laki-laki	37	47,4
	b. Perempuan	41	52,6
Pekerjaan			
3	a. Tidak Bekerja	17	21,8
	b. IRT	17	21,8
	c. Wiraswasta	21	26,9
	d. Pengawai swasta	10	12,8
	e. PNS	13	16,7
Pendidikan			
4	a. Dasar	22	28,2
	b. Menengah	37	47,4
	c. Tinggi	19	24,4
Total		78	100

Sumber: Data Primer (Diolah 2013)

Berdasarkan Tabel 1 diatas disimpulkan bahwa berdasarkan tingkatan umur, paling banyak responden berumur 20 – 30 tahun berjumlah 30 orang (38,5 %), jenis kelamin responden sebagian besar adalah perempuan dengan jumlah 41 orang (52,6 %), pekerjaan responden sebagian besar adalah wiraswasta dengan jumlah 21 orang (26,9%), dan tingkat pendidikan responden sebagian besar adalah tamat pendidikan menengah dengan jumlah 37 orang (47,4 %).

Komunikasi Terapeutik Perawat

Hasil penelitian mengenai komunikasi terapeutik perawat Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik di Ruang Rawat Inap RSUDZA Tahun 2013 (n=78)

No	Kategori komunikasi terapeutik	F	%
1	Baik	42	53,8
2	Kurang	36	46,2
Total		78	100

Sumber: Data Primer (diolah 2013)

Berdasarkan Tabel 2 dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik di ruang rawat inap RSUDZA Tahun 2013 berada pada kategori baik sebanyak 42 orang (53,8%).

Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien yang dilakukan pada 78 responden dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 4. Hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasiendi Ruang Rawat Inap RSUDZA Tahun 2013 (n = 78)

Komunikasi Terapeutik	Perawatan Luka				Total	α	p-value	
	Benar		Salah					
	f	%	f	%				
Baik	23	56,1	18	43,9	41	100	0,05	0,000
Kurang	5	13,5	32	86,5	37	100		
Total	28	35,9	50	64,1	78	100		

Sumber: Data Primer (Tahun 2012)

Berdasarkan Tabel 3 dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUDZA Tahun 2013 berada pada kategori tidak puas sebanyak 50 orang (64,1%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUDZA Tahun 2013 (n=78)

No	Kategori kepuasan	f	%
1	Puas	28	35,9
2	Tidak Puas	50	64,1
Total		Total	78

Sumber: Data Primer (diolah 2013)

Hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap RSUDZA

Hasil penelitian mengenai hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap RSUDZA Tabel 4.

Berdasarkan Tabel 4, dapat disimpulkan bahwa secara persentase dari 41 orang (52,6%) yang menyatakan komunikasi terapeutik berada pada kategori baik, sebanyak 23 orang (56,1%) mengaku puas sedangkan 18 orang (43,9%) menyatakan tidak puas, sedangkan persentase dari 37 orang (47,4%) yang menyatakan komunikasi terapeutik berada pada kategori kurang, sebanyak 5 orang (13,5%) mengaku puas sedangkan 32 orang (86,5%) menyatakan tidak puas. Hasil uji statistik diketahui bahwa p-value $0,000 < \alpha 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak, artinya ada hubungan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin.

DISKUSI

Hasil penelitian yang dilakukan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin. Secara umum untuk hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien adalah:

Berdasarkan data demografi dari jumlah responden 78 dapat disimpulkan bahwa pada kategori umur didapatkan data, lebih banyak responden umur 20-30 tahun yaitu sebanyak 30 orang (38,5%), jenis kelamin responden sebagian besar adalah perempuan dengan jumlah 41 orang (52,6%), pekerjaan responden sebagian besar adalah wiraswasta dengan jumlah 21 orang (26,9%), dan tingkat pendidikan responden sebagian besar adalah tamat pendidikan menengah dengan jumlah 37 orang (47,4%). Dari data kepuasan dapat dilihat nilai dari persentase tidak puas 50 orang (64,1) dan puas 28 orang (35,9). Jadi semakin rendahnya pendidikan pasien semakin merasa tidak puas dengan pelayanan ruang rawat inap RSUDZA di karenakan masih kurangnya pengetahuan dan informasi tentang pelayanan kesehatan. Penelitian ini juga pernah dilakukan oleh Liayana (2008) di rumah sakit THT dan Bedah Prof. Nizar Jakarta Pusat terhadap 26 responden, di dapat bahwa jumlah pendidikan tinggi 54% dan pendidikan menengah 4% dengan tingkat kepuasan lebih besar 53,85% dari tingkat persentase tidak puas 46,15%.

Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien

Secara persentase dari 41 orang (52,6%) yang menyatakan komunikasi terapeutik berada pada kategori baik, sebanyak 23 orang (56,1%) mengaku puas, sedangkan persentase dari 37 orang (47,4%) yang menyatakan komunikasi terapeutik berada pada kategori kurang, 32 orang (86,5%) yang menyatakan tidak puas. Jadi hasil dari penelitian hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien

di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. zainoel Abidin, pasien lebih banyak merasa tidak puas, dengan katagori komunikasi terapeutik kurang. Hasil uji statistik diketahui bahwa p-value $0,000 < \alpha 0,05$ (Lampiran 18). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, artinya ada hubungan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin.

Hasil ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Dwidiyanti (2008). Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah memberikan pelayanan dengan komunikasi yang terapeutik. Perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan menjalin hubungan rasa percaya pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit.

Berdasarkan hal diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik memegang peranan penting dalam membantu pasien memecahkan masalah yang di hadapi. Komunikasi terapeutik di definisikan sebagai komunikasi yang di rencanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatan di pusatkan untuk kesembuhan pasien. Sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien selama menjalani masa perawatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat diketahui bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh Tahun 2013.

Diharapkan kepada institusi pelayanan kesehatan khususnya bidang

keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin agar dapat melakukan pengawasan atau supervisi terkait dengan pelaksanaan komunikasi. Khususnya bagian ruang rawat inap kelas III agar meningkatkan pelayanan yang berkualitas dan lebih memperhatikan komunikasi terapeutik dalam pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien dan masyarakat, dengan fokus utama pada tahap pengenalan, memperbaiki kemampuan melaksanakan pengenalan di awal pertemuan dengan pasien dalam melakukan pelayanan kesehatan untuk memberikan informasi yang tepat kepada pasien.

KEPUSTAKAAN

- Dwidiyanti, M. (2008). *Keperawatan dasar: Konsep "caring". Komunikasi, etik, dan spiritual dalam pelayanan kesehatan*. Semarang: Hasani.
- Hamid, A. Y. (2009). *Bunga Rampai Asuhan Keperawatan Jiwa*. Jakarta: EGC.
- Hardiansyah. (2006). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap kelas III RSUDZA Banda Aceh*, Skripsi tidak di publikasikan: Universitas Syiah Kuala Banda Aceh.
- Liyana. (2010). *Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit THT dan Bedah Prof. Nizar Jakarta Pusat*. Skripsi tidak dipublikasikan: Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta.
- Muninjaya, A.A. G. (2004). *Manajemen Kesehatan Edisi 2*. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Pohan. (2003). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Bekasi: Kesaint Blane. (Rekam medis Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin tahun 2012).
- Supriyanti. (2003). *Persepsi Klien Tentang Penggunaan Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Penyakit Dalam Badan Pelayanan Kesehatan RZUDZA Banda Aceh*, Skripsi tidak di publikasikan: Universitas Syiah Kuala Banda Aceh.