

## **DAMPAK KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS WARAKAS JAKARTA UTARA**

Fiora Ladesvita\*, Nabella Khoerunnisa\*\*

\*Dosen Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya, Jakarta

\*\*Mahasiswa Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya, Jakarta

### **Abstrak**

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi interpersonal yang dilakukan antara perawat dan petugas kesehatan lainnya dengan pasien yang berfokus pada kesembuhan pasien. Perawat dapat melaksanakan komunikasi terapeutik yang efektif, perawat harus memiliki kesadaran diri sendiri, klarifikasi nilai, perasaan dan mampu bertanggung jawab. Perawat yang menggunakan keterampilan komunikasi interpersonalnya untuk mengembangkan hubungan dengan pasien yang akan menghasilkan pemahaman tentang pasien sebagai manusia yang utuh dan akan meningkatkan kepuasan bagi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan gambaran komunikasi terapeutik, gambaran kepuasan pasien, dampak komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Warakas Jakarta Utara. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional, jumlah sampel pada penelitian ini adalah 22 pasien dengan menggunakan teknik total sampling. Instrumen penelitian ini berupa kuesioner. Metode pengumpulan data dilakukan secara *cross sectional*. Hasil penelitian riset keperawatan tentang dampak komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di puskesmas warakas Jakarta utara dengan kategori kepuasan sangat rendah yaitu 36,3% dengan jumlah 22 responden, menurut jenis kelamin, pendidikan maupun kepuasan. Hanya saja masih ada ditemukan komunikasi perawat dalam menerapkan asuhan keperawatan khususnya di kategori confounding jenis kelamin perempuan lebih tinggi dengan nilai 73%, pendidikan tingkat SMA dengan nilai 45% dan kepuasan pasien masih dalam kategori puas dengan nilai 83% dengan nilai komunikasi terapeutik 68%. Rekomendasi pada penelitian ini adalah agar meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di puskesmas sehingga memberikan kepuasan bagi pasien, khususnya cara melaksanakan tahap-tahap komunikasi terapeutik secara benar.

Kata kunci : Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien

### **Latar Belakang**

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan dan dilakukan bertujuan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan pasien. Perawat harus memiliki keterampilan komunikasi yang bersifat profesional dan bertujuan untuk menyembuhkan pasien. Perawat yang memiliki keterampilan komunikasi terapeutik akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, sehingga akan lebih efektif dalam mencapai tujuan asuhan keperawatan dan memberikan kepuasan profesional dalam pelayanannya (Damayanti, 2008:1).

Komunikasi menjadi tidak efektif karena kesalahan dalam menafsirkan pesan yang diterimanya. Kesalahan dalam menafsirkan pesan bisa disebabkan karena persepsi yang berbeda, hal ini sering terjadi pada institusi pelayanan kesehatan, misal pasien sering *complaint* karena perawat tidak mengerti maksud pesan yang disampaikan pasien, jika kesalahan penerimaan terus menerus dapat berakibat pada ketidakpuasan pasien. Kondisi ketidakpuasan tersebut akan berdampak pada rendahnya mutu pelayanan yang diberikan pada pasien dan larinya pasien ke pelayanan

kesehatan lain yang dapat memberikan kepuasan (Mustikasari, 2006:1).

Komunikasi Terapeutik merupakan komunikasi yang direncanakan dan dilakukan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan klien. Komunikasi Terapeutik merupakan komunikasi profesional bagi perawat (Nunung, 2010). Komunikasi terapeutik merupakan cara yang efektif untuk mempengaruhi tingkah laku manusia dan bermanfaat dalam melaksanakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, sehingga komunikasi harus dikembangkan secara terus-menerus (Kariyo, 1998). Hubungan antara perawat dan klien yang terapeutik bisa terwujud dengan adanya interaksi yang terapeutik antar keduanya (Stuart & Sundeen, 1997; dalam Damayanti, 2008).

Keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan, didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan bio-psiko-sosial-spiritual yang komprehensif, ditujukan pada individu, keluarga, dan masyarakat, baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia.

Perawat sebagai tenaga yang professional mempunyai kesempatan paling besar untuk memberikan pelayanan kesehatan khususnya asuhan keperawatan yang komprehensif dengan membantu pasien memenuhi kebutuhan dasar yang holistic. Untuk menjalankan perannya dengan baik, perawat perlu memiliki keterampilan dalam mengklarifikasi nilai, konseling dan komunikasi (Hamid, 2009:1) Menurut Undang-Undang RI No.20 tahun 2014 Tentang Praktik Keperawatan, Perawat adalah seseorang yang telah menyelesaikan program pendidikan keperawatan baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui oleh Pemerintah Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Komunikasi merupakan upaya individu dalam menjaga dan mempertahankan individu untuk tetap berinteraksi dengan orang lain dan komponen penting dalam praktik keperawatan. Komunikasi merupakan alat yang efektif untuk mempengaruhi tingkah laku manusia, sehingga komunikasi dikembangkan dan dipelihara terus menerus (Abdalati, 1989; Nasir, Muhith, Sajidin, Mubarak, 2009).

Puskesmas adalah unit pelayanan teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di satu atau sebagian wilayah kecamatan. Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan dasar bagi seluruh masyarakat yang tinggal di wilayah kerjanya, dilaksanakan secara menyeluruh dan terpadu (Efendi, 2009).

Sejalan dengan amanat Pasal 28 H, ayat (1) Perubahan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, kemudian dalam Pasal 34 ayat (3) dinyatakan Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak (Depkes RI, 2007).

Kepuasan pasien adalah 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, 2003:138).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti melalui wawancara pada pasien rawat inap puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo pada bulan Desember 2014 adalah pasien rawat inap mengeluhkan ada yang belum puas terhadap pelayanan yang ada di puskesmas Baki. Sebanyak 4 dari 10 pasien mengeluh perawat kurang tanggap pada keluhan pasien, sebanyak 6 dari 10 pasien mengatakan ruangan puskesmas kurang bersih, sebanyak 3 dari 10 pasien mengeluh kurangnya komunikasi perawat pada pasien, dan sebanyak 5 dari 10 pasien mengeluh fasilitas pelayanan kurang memadai. Hal ini sesuai hasil penelitian Nurshadin (2009).

Selain dari studi pendahuluan yang penulis sampaikan, penulis mengambil beberapa data dari laporan rawat inap Puskesmas Baki dan profil Dinas kesehatan. Jumlah puskesmas di Kabupaten Sukoharjo sebanyak 12 buah yang terbesar di 12 kecamatan, dengan 48 puskesmas pembantu dan 79 buah puskesmas keliling di buka untuk meningkatkan jangkauan dan pemerataan sara peningkatan kesehatan dasar. Puskesmas dengan unit perawatan ada 10 buah dengan 140 tempat tidur. Semua puskesmas di kabupaten Sukoharjo sudah mempunyai unit gawat darurat dan mampu melayani pasien dengan kasus-kasus kegawatan (Profil Dinkes Kabupaten Sukoharjo tahun 2013) menurut Stikes Kusuma Husada Surakarta, 2015.

Menurut laporan data Sensus Nasional 2001 pelayanan kesehatan untuk rawat inap yang banyak dimanfaatkan adalah rumah sakit pemerintah adalah (37,1%) dan rumah sakit swasta (34,3%) sisanya adalah rumah sakit bersalin dan puskesmas, sedangkan untuk pelayanan komunikasi terapeutik disimpulkan bahwa ketidakpuasan dari pelayanan komunikasi terapeutik rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta untuk rawat jalan dan rawat inap semakin meningkat. Kepuasan pelayanan komunikasi terapeutik di rumah sakit pemerintah secara umum lebih rendah dibandingkan dengan rumah sakit swasta.

Maka dengan hasil data tersebut peneliti tertarik mengambil judul penelitian "Dampak Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien" karena banyak masyarakat yang mengeluhkan perawat yang cuek dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan kesehatan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di puskesmas Warakas Jakarta Utara, sehingga diharapkan hasil penelitian dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam menjalankan fungsinya dan meningkatkan citra sehingga menjalankan peluang untuk berkembang serta dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kebutuhan dan harapan pasien.

### Metode Penelitian

Dalam penelitian ini desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dimana penelitian metode deskriptif bertujuan untuk melihat gambaran fenomena yang terjadi didalam suatu populasi tertentu dan dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* di mana data yang menyangkut variabel bebas (independent) dan variabel terikat (dependent), akan dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan (Notoatmodjo, 2012).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel dengan mengambil kasus atau responden atau klien yang kebetulan ada atau tersedia di Puskesmas yang terdiri dari pasien selama tanggal 13 Desember 2016 yaitu sejumlah 22 responden.

Pengambilan sampel secara *accidental sampling* dikarenakan tidak member peluang yang sama pada setiap populasi atau hanya memilih sampel yang sesuai dengan criteria penelitian dan bertujuan tidak untuk generalisasi, jadi peneliti bebas memilih sampel yang berada di suatu tempat tapi harus sesuai dengan criteria yang sudah ditetapkan.

### Hasil Penelitian

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin

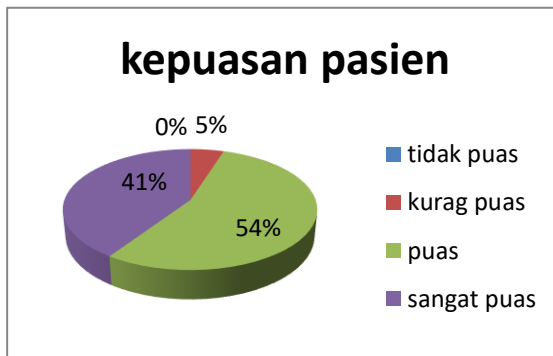
Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Perempuan	16	73%
Laki-Laki	6	27%
Total	22	100%

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Tidak Sekolah	0	0
SD	2	9%
SMP	5	23%
SMA	10	45%
Perguruan Tinggi	5	23%

Total	22	100%
-------	----	------

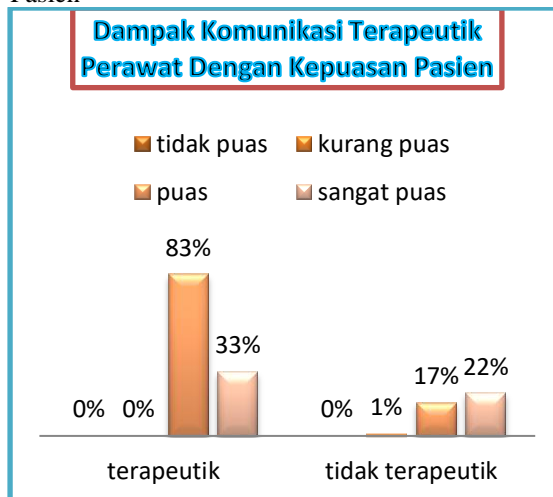
Diagram 1. Distribusi frekuensi berdasarkan Kepuasan Pasien



Tabel 2. Distribusi frekuensi berdasarkan Kepuasan Pasien

Komunikasi. Terapeutik	Jumlah	Persentase
Terapeutik	12	55%
Tidak Terapeutik	10	45%
Total	22	100%

Diagram 2. Distribusi frekuensi Dampak Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien



### Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar jenis kelamin responden di Puskesmas Warakas Jakarta Utara adalah perempuan sebanyak 16 orang (73%). Pada dasarnya perempuan dan laki-laki memiliki gaya komunikasi yang berbeda. Jenis kelamin dapat mempengaruhi seseorang pada saat berinteraksi. Hal tersebut dapat mempengaruhi seseorang dalam menafsirkan pesan yang diterimanya.

Sebagian besar tingkat pendidikan responden di Puskesmas Warakas Jakarta Utara

adalah Sekolah Menengah Atas (SMA) yaitu sebanyak 10 orang (45 %). Semakin tinggi tingkat pendidikan maka seseorang akan lebih mudah menerima dan mengelola pesan atau komunikasi dengan baik. Tingkat pendidikan seseorang akan berpengaruh terhadap gaya hidup dan pola pikir dalam mempertimbangkan sesuatu.

Tingkat kepuasan responden di Puskesmas Warakas Jakarta Utara sebagian besar berada dalam kategori puas yaitu sebanyak 12 orang (55%). Tingginya tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat juga baik. Tingkat kepuasan pasien dinilai dari setiap tahap komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh seorang perawat yaitu fase pra-interaksi, fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi. Setiap tahap tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan akan dinyatakan melalui beberapa hal antara lain: komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal.

Bahwa komunikasi terapeutik perawat kepada pasien di Puskesmas Warakas Jakarta Utara sebagian besar berada dalam kategori terapeutik yaitu 12 orang (55%). Komunikasi terapeutik adalah pengalaman interaktif bersama antara perawat dan pasien dalam komunikasi yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi pasien.

Lebih jauh, komunikasi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Penyebab sumber ketidakpuasan pasien sering disebabkan karena jeleknya komunikasi yang terjalin dengan pasien.

Terdapat enam faktor yang mempengaruhi komunikasi dalam pelayanan keperawatan yaitu pertama: persepsi artinya persepsi berpengaruh pada proses komunikasi. Bila terjadi kesamaan persepsi antara komunikator dan komunikan maka pesan dapat tersampaikan sesuai dengan yang dimaksud. Kedua: nilai artinya nilai yang dianut oleh perawat dalam komunikasi kesehatan berbeda dengan nilai-nilai yang dimiliki pasien, oleh karena itu perawat harus berpegang pada nilai-nilai profesionalisme dalam berkomunikasi. Ketiga: emosi artinya dalam membantu pasien, perawat harus melibatkan perasaan dan berempati pada keadaan pasien serta mampu bersikap profesional dalam mengendalikan diri dan

emosinya. Keempat: pengetahuan artinya perbedaan tingkat pengetahuan dapat menjadi kendala dalam berkomunikasi sehingga perawat dituntut mampu memahami tingkat pengetahuan pasien. Kelima: peran dan hubungan artinya gaya komunikasi harus disesuaikan dengan peran yang sedang dilakukan, karena peran seseorang berperan dalam berkomunikasi. Keenam: kondisi lingkungan artinya komunikasi akan lebih efektif jika lingkungannya menunjang. Suara yang gaduh tidak akan mendukung keberhasilan komunikasi.

Tingkat kepuasan pasien pada komunikasi terapeutik perawat yang terapeutik sebanyak 15 orang (83%), sedangkan tingkat kepuasan pasien pada komunikasi terapeutik perawat yang tergolong puas sebanyak 12 orang (68%).

Hasil penelitian ini dapat dijelaskan, bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa perawat telah menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik dan sebagian besar pasien menyatakan telah puas dengan komunikasi yang diberikan oleh perawat. Semakin baik komunikasi terapeutik yang dilaksanakan maka semakin puas pasien dalam menerima. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa komunikasi terapeutik berhubungan dengan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan pasien tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pasien cenderung merasakan ketidakpuasan. Pelaksanaan komunikasi terapeutik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien 22 . Kepuasan pasien di Puskesmas atau kepuasan pasien dipengaruhi banyak faktor antara lain pendekatan dan perilaku petugas, mutu informasi, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, fasilitas perhotelan untuk pasien seperti mutu makanan, pengaturan kunjungan dan privasi outcome terapi dan perawatan yang diterima. Salah satu faktor untuk mempengaruhi kepuasan pasien adalah pendekatan dan perilaku petugas yaitu komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan hal yang sangat penting bagi perawat untuk mendukung proses keperawatan yang meliputi pengkajian diagnosa keperawatan, perencanaan, pelaksanaan dan

penilaian. Peran komunikasi sebagai sarana untuk menggali kebutuhan pasien.

### **Kesimpulan**

Ditinjau dari kelompok jenis kelamin, tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar jenis kelamin responden di Puskesmas Warakas Jakarta Utara adalah perempuan sebanyak 16 orang (73%). Pada dasarnya perempuan dan laki-laki memiliki gaya komunikasi yang berbeda. Jenis kelamin dapat mempengaruhi seseorang pada saat berinteraksi. Hal tersebut dapat mempengaruhi seseorang dalam menafsirkan pesan yang diterimanya.

Ditinjau dari tingkat pendidikan, tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat pendidikan responden di Puskesmas Warakas Jakarta Utara adalah Sekolah Menengah Atas (SMA) yaitu sebanyak 10 orang (45 %). Semakin tinggi tingkat pendidikan maka seseorang akan lebih mudah menerima dan mengelola pesan atau komunikasi dengan baik. Tingkat pendidikan seseorang akan berpengaruh terhadap gaya hidup dan pola pikir dalam mempertimbangkan sesuatu.

Tingkat kepuasan responden di Puskesmas Warakas Jakarta Utara sebagian besar berada dalam kategori puas yaitu sebanyak 12 orang (55%). Tingginya tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat juga baik. Tingkat kepuasan pasien dinilai dari setiap tahap komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh seorang perawat yaitu fase pra-interaksi, fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi. Setiap tahap tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan akan dinyatakan melalui beberapa hal antara lain: komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal.

Sebagian besar komunikasi terapeutik perawat berada dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 9 orang (41%). Komunikasi terapeutik adalah pengalaman interaktif bersama antara perawat dan pasien dalam komunikasi yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi pasien.

Lebih jauh, komunikasi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Penyebab sumber ketidakpuasan pasien sering disebabkan karena jeleknya komunikasi yang terjalin dengan pasien.

Tingkat kepuasan pasien pada komunikasi terapeutik perawat yang terapeutik sebanyak 15 orang (83%), sedangkan tingkat kepuasan pasien pada komunikasi terapeutik perawat yang tergolong puas sebanyak 12 orang (68%).

Hasil penelitian ini dapat dijelaskan, bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa perawat telah menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik dan sebagian besar pasien menyatakan telah puas dengan komunikasi yang diberikan oleh perawat. Semakin baik komunikasi terapeutik yang dilaksanakan maka semakin puas pasien dalam menerima. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa komunikasi terapeutik berhubungan dengan kepuasan pasien.

Kesimpulan secara keseluruhan rata-rata Dampak Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Warakas Jakarta Utara yaitu Baik, menurut jenis kelamin, pendidikan, hanya saja masih ada ditemukan Dampak Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien khususnya di kategori confounding komunikasi terapeutik bernilai sedang dalam kepuasan dengan nilai 68% untuk itu saya selaku peneliti ingin menambahkan sedikit saran.

### **Sumber**

- Aritonang, L.R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Damaiyanti, M. 2008. *Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan*. PT. Refika Aditama: Bandung.
- Departemen Kesehatan R.I.2007. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, Jakarta.
- Huda, I.K. 2009. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Selama Dirawat di Ruang Penyakit Dalam Lt. 3 Penyakit Dalam Rs. Bunda Depok, UI*.
- Istifiyana, R. 2013. *Tingkat Kepuasan Klien akan Pola Komunikasi Terapeutik Perawat di Rs. Bayangkara polda Kalimantan Barat*. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro.

- Musliha, siti fatimawati.2009.*Komunikasi Keperawatan*.Yogyakarta: Nuha Medika
- Notoadmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nurhasidin. 2009. *Hubungan Antara Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik dengan tingkat Kepuasan di IRDA RSUP Dr. Kariadi Semarang*.
- Patrisia, A. 2013. *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan Komunikasi terapeutik Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUP Labuang Baji Makasar*. Jurnal fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas hasanuddin.
- Pohan, I.S.2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Potter, P. A., & Perry, A. G.,2005. *Buku Ajar fundamental keperawatan Konsep, Proses, dan Praktik, Ed ke- 4 Vol 1*. Jakarta: EGC.