

HUBUNGAN PELAKSANAAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT KEPUASAAN PASIEN YANG DILAKUKAN PEMBEDAHAN ELEKTIF DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK IPHI BATU

Feri¹⁾, Ni Luh Putu Eka Sudiwati²⁾, Neni Maemunah³⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

²⁾ Dosen Program Studi Keperawatan Poltekkes Kemenkes Malang

³⁾ Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

E-mail: rendiarduwino@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan komunikasi terapeutik mempunyai posisi yang strategis dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, pelayanan yang tepat dan sesuai standar akan memberikan kepuasan bagi pasien untuk menilai kinerja rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien yang dilakukan pembedahan elektif di Rumah Sakit Ibu dan Anak IPHI Batu. Desain penelitian menggunakan desain korelasional dengan pendekatan *crosssectional*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 pasien dengan proses penentuan secara *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Metode analisa data yang di gunakan yaitu uji *spearman rank* dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian membuktikan bahwa sebagian besar (66,7%) responden mendapatkan pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan baik dan sebagian besar (80,0%) responden puas terhadap pembedahan elektif, sedangkan hasil *spearman rank* didapatkan nilai *p-value* = 0,000 < α (0,05) atau H_1 diterima, artinya “ada hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien yang dilakukan pembedahan elektif di Rumah Sakit Ibu dan Anak IPHI Batu”. Dengan demikian dalam memberikan pelayanan komunikasi terapeutik maka perawat harus berpatokan pada standar keparawatan untuk menciptakan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Pelaksanaan komunikasi terapeutik; pembedahan elektif; tingkat kepuasan pasien.

**THE RELATIONSHIP OF THE IMPLEMENTATION OF TERAPEUTIC
COMMUNICATIONS WITH PATIENTS 'SATISFACTION LEVELS ARE ELECTIVE
SURGERY IN HOSPITALS OF MOTHER AND CHILDREN
IPHI BATU**

ABSTRACT

Therapeutic communication services have a strategic position in determining the quality of health services in hospitals, appropriate and standardized services will provide satisfaction for patients to assess hospital performance. The purpose of this study was to determine the relationship between the implementation of therapeutic communication and the level of satisfaction of patients who performed elective surgery at the IPHI Batu Mother and Child Hospital. The research design uses correlational design with a cross sectional approach. The sample in this study were 30 patients with the determination process using purposive sampling. The data collection technique used was a questionnaire. The data analysis method used is the Spearman rank test using SPSS. The results of the study prove that most of the (66.7%) respondents get good therapeutic communication and most (80.0%) respondents are satisfied with elective surgery, while the spearman rank results are $p\text{-value} = 0.000 < \alpha (0.05)$ or H_1 is accepted, meaning "there is a relationship between the implementation of therapeutic communication and the level of satisfaction of patients who have elective surgery at the IPHI Batu Maternal and Child Hospital". Thus in providing therapeutic communication services, nurses must be based on nursing standards to create patient satisfaction

Keywords: *Implementation of therapeutic communication, elective surgery; patient satisfaction level.*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta

memulihkan kesehatan perorangan, keluarga kelompok dan ataupun masyarakat (Waluyo, 2008). Pelayanan keperawatan adalah salah satu ruang lingkup pelayanan yang merupakan inti dari kegiatan pelayanan di rumah sakit. Rumah sakit harus menaga mutu keperawatan agar mampu bersaing.

Pelayanan keperawatan mempunyai posisi yang strategis dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan dirumah sakit karena jumlah perawat adalah yang terbanyak dan yang paling banyak kontak dengan pasien. Perawat memberikan pelayanan selama 24 jam terus menerus pada pasien sehingga menjadikan satu-satunya profesi kesehatan dirumah sakit yang banyak memberikan persepsi terhadap pelayanan kesehatan pada diri pasien (Tamsuri, 2006).

Salah satu pelayanan yang ada dirumah sakit adalah pelayanan prima, dimana pelayanan prima adalah pelayanan yang profesional, cepat, bersih, ramah, dan pelayanan yang memberikan kepuasan dan kesembuhan bagi pasien. Untuk menuju pelayanan prima dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai, meliputi ruangan, alat kesehatan utama, alat diagnostik dan alat penunjang diagnostic serta alat kesehatan untuk suatu tindakan medik. Semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, maka berbagai upaya telah ditempuh dan memenuhi harapan tersebut. Pelayanan prima pada dasarnya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit harus berkualitas dan memenuhi lima dimensi mutu utama yaitu: *tangibles*, *reliability*, *resvonsiveness*, *assurancedan* *emphaty* (Tamsuri, 2006).

Didalam suatu proses keputusan, konsumen yaitu pasien tidak akan berhenti hanya sampai proses penerimaan pelayanan. Pasien akan mengevaluasi pelayanan yang diterimanya tersebut. Hasil dari proses evaluasi itu akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas. Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dirumah sakit, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Heriandi, 2006).

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang mempunyai efek penyembuhan. Karena komunikasi terapeutik merupakan salah satu cara untuk memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya terhadap klien, sehingga klien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Apabila perawat dalam berinteraksi dengan klien tidak memperhatikan sikap dan teknik dalam komunikasi terapeutik dengan benar dan tidak berusaha untuk menghadirkan diri secara fisik yang dapat memfasilitasi komunikasi terapeutik, maka hubungan yang baik antara perawat dengan klienpun akan sulit terbina (Anggraini, 2009). Tujuan penelitian ini adalah untuk

mengetahui hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien yang dilakukan pembedahan elektif Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak IPHI Batu.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian menggunakan desain korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 pasien dengan proses penentuan secara *purposive sampling*. Instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Metode analisa data yang di gunakan yaitu uji *spearman rank* dengan menggunakan SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi pelaksanaan komunikasi terapeutik di Rumah Sakit Ibu dan Anak IPHI Batu

Komunikasi Terapeutik	f	(%)
Baik	20	66,7
Cukup	6	20,0
Kurang	4	13,3
Total	30	100,0

Berdasarkan Tabel 1 didapatkan sebagian besar (66,7%) responden mendapatkan pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan baik di Rumah Sakit Ibu dan Anak IPHI Batu.

Tabel 2. Distribusi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak IPHI Batu

Kepuasan Pasien	f	(%)
Puas	24	80,0
Tidak Puas	6	20,0
Total	30	100,0

Berdasarkan Tabel 2 didapatkan sebagian besar (80,0%) responden puas terhadap pembedahan elektif di Rumah Sakit Ibu dan Anak IPHI Batu.

Tabel 3. Uji *spearman rank*

Variabel	p-value	r -value
Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien	0,000	0,645

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa $p\text{-value} = 0,000 < 0,050$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien yang dilakukan pembedahan elektif di Rumah Sakit Ibu dan Anak IPHI Batu. Dari nilai *r-value* sebesar 0,645 artinya pelaksanaan komunikasi terapeutik yang baik memiliki hubungan yang searah terhadap tingkat kepuasan pasien yang dilakukan pembedahan elektif di Rumah Sakit Ibu dan Anak IPHI Batu.

Identifikasi Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik di Rumah Sakit Ibu dan Anak IPHI Batu

Berdasarkan data diketahui bahwa sebagian besar responden mendapatkan pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan baik di Rumah Sakit Ibu dan Anak IPHI Batu dan sebagian kecil responden mendapatkan pelaksanaan komunikasi terapeutik kurang. Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antar perawat dengan pasien.

Diketahui rata-rata sebagian besar (66,7%) responden mendapatkan pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan baik, komunikasi yang efektif harus sederhana, pendek dan langsung. Makin sedikit kata-kata yang digunakan makin kecil kemungkinan terjadinya kerancuan. Kejelasan dapat dicapai dengan berbicara secara lambat dan mengucapkannya dengan jelas. Manfaat komunikasi terapeutik untuk mendorong dan menganjurkan kerja sama antara perawat dan pasien melalui hubungan perawat dan pasien. Jenis komunikasi yang paling lazim digunakan dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit adalah pertukaran informasi secara verbal terutama pembicaraan dengan tatap muka. Komunikasi verbal biasanya lebih akurat dan tepat waktu. Kata-kata adalah alat atau simbol yang dipakai untuk mengekspresikan ide atau perasaan, membangkitkan respon emosional, atau

menguraikan obyek, observasi dan ingatan (Damaiyanti, 2008).

Ditinjau dari segi teori masih banyak teknik-teknik yang belum diterapkan oleh perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Seperti mengulangi ucapan pasien dengan menggunakan kata-kata perawat sendiri, memfokuskan masalah, menyatakan hasil observasi kepada pasien, meringkas hasil observasi, memberi penghargaan kepada pasien dan menawarkan diri untuk membantu serta memberi waktu untuk merefleksikan diri pasien.

Sebagian kecil (13,3%) responden mendapatkan pelaksanaan komunikasi terapeutik kurang. Faktor-faktor yang menghambat komunikasi terapeutik seperti perkembangan, persepsi, nilai, latar belakang sosial budaya, emosi, jenis kelamin, pengetahuan, peran dan hubungan, lingkungan, jarak, citra diri dan kondisi fisik. Komunikasi tidak akan berhasil, jika pengirim pesan tidak mampu menerjemahkan kata dan ucapan. Banyak istilah teknis yang digunakan dalam keperawatan dan kedokteran, dan jika ini digunakan oleh perawat, klien dapat menjadi bingung dan tidak mampu mengikuti petunjuk atau mempelajari informasi penting (Machfoedz, 2009).

Perawat dituntut untuk melakukan komunikasi terapeutik dalam melakukan tindakan keperawatan agar pasien tahu tindakan apa yang akan dilakukan pada pasien dengan cara bahwa perawat harus memperkenalkan diri, menjelaskan

tindakan yang akan dilakukan, membuat kontrak waktu untuk melakukan tindakan keperawatan selanjutnya. Kehadiran, atau sikap benar-benar ada untuk pasien, adalah bagian dari komunikasi terapeutik. Perawat tidak boleh terlihat bingung; sebaliknya, pasien harus merasa bahwa dia merupakan fokus utama perawat selama interaksi. Agar perawat dapat berperan aktif dan terapeutik, perawat harus menganalisa dirinya yang meliputi kesadaran diri, klarifikasi nilai, perasaan dan mampu menjadi model yang bertanggung jawab. Seluruh perilaku dan pesan yang disampaikan perawat hendaknya bertujuan terapeutik untuk pasien. Komunikasi terapeutik perlu dilakukan untuk evaluasi perkembangan hubungan dan menentukan teknik dan ketrampilan yang tepat dalam setiap tahap untuk mengatasi masalah pasien ((Damaiyanti, 2008).

Identifikasi Tingkat Kepuasan Pasien yang Dilakukan Pembedahan Elektif Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak IPHI Batu

Berdasarkan data didapatkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap pembedahan elektif di Rumah Sakit Ibu dan Anak IPHI Batu dan sebagian kecil responden merasa tidak puas. Didapatkan responden lebih dominan memiliki pendidikan dengan tingkatan SMA sebanyak 17 responden (56,7%) yang dilakukan pembedahan elektif di Rumah Sakit Ibu dan Anak IPHI Batu. Kepuasan

pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit.

Diketahui sebagian besar responden puas terhadap pembedahan elektif di Rumah Sakit Ibu dan Anak IPHI Batu. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus mampu menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, adanya perhatian terhadap keluhan, kondisi dan lingkungan fisik (Machfoez, 2009).

Didapatkan sebagian kecil responden merasa tidak puas terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik. Tidak puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang rendah yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan, seperti tidak terlalu bersih (sarana), lambat (proses administrasi) atau tidak ramah yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang kategori paling rendah. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dirumah sakit, sedangkan sikap karyawan terhadap

pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Heriandi, 2006). Berdasarkan data diketahui lebih dominan responden memiliki pendidikan dengan tingkatan SMA sebanyak 17 responden (56,7%), semakin tinggi pengetahuan dan pendidikan responden maka akan mampu merasakan apakah pelayanan yang diberikan rumah sakit baik atau tidak. Kepuasan klien merupakan hal utama yang perlu diprioritaskan oleh rumah sakit agar dapat bertahan, bersaing dan mempertahankan pasar yang sudah ada karena rumah sakit merupakan badan usaha yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan (Darmawan, 2009).

Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang Dilakukan Pembedahan Elektif

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan uji *spearman rank* didapatkan bahwa $p\text{-value} = 0,000 < 0,050$ sehingga ada hubungan yang signifikan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien yang dilakukan pembedahan elektif di Rumah Sakit Ibu dan Anak IPHI Batu. Didapatkan sebagian besar responden mendapatkan pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan baik dan sebagian besar responden mendapatkan

pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan baik di Rumah Sakit Ibu dan Anak IPHI Batu.

Komunikasi terapeutik merupakan salah satu cara untuk memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya terhadap klien, sehingga klien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Mutu pelayanan hanya dapat diketahui apabila sebelumnya telah dilakukan penilaian, baik terhadap tingkat kesempurnaan, sifat, totalitas dari wujud serta ciri maupun kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan. Pada kenyataannya melakukan penilaian ini tidaklah mudah. Hal ini disebabkan mutu pelayanan tersebut bersifat multi-dimensional yang artinya setiap orang dapat saja melakukan penilaian yang berbeda-beda tergantung dari latar belakang dan kepentingan masing-masing orang. Komunikasi terapeutik tidak hanya untuk memberikan terapi pengobatan dan pemberian informasi, akan tetapi juga untuk membantu pasien memperjelas, mengurangi beban perasaan dan pikiran serta dapat mengambil tindakan untuk mengubah situasi yang ada bila pasien percaya pada hal yang diperlukan (Darmawan, 2009).

Didapatkan sebagian kecil responden merasa tidak puas terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik di Rumah Sakit Ibu dan Anak IPHI, seorang klien yang tidak puas, akan menghasilkan sikap atau perilaku tidak patuh pada seluruh

prosedur keperawatan dan prosedur medis misalnya menolak pemasangan infus, menolak meminum obat, menolak untuk dikompres panas atau dingin, dan lain-lain. Akhirnya klien akan meninggalkan Rumah Sakit dan mencari jasa pelayanan yang bermutu di tempat yang lain. Kepuasan klien menjadi bagian integral dalam misi dan tujuan profesi keperawatan karena semakin meningkatnya intensitas kompetensi global dan domestik akan meningkatkan pelayanan jasa keperawatan yang bermutu (Indrawati, 2003).

Kepuasan pasien salah satu tindakan keberhasilan perawat dalam membina hubungan baik dengan pasien melalui teknik dan sikap komunikasi selama memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Salah satu cara mengatasi masalah komunikasi yang terjadi antar perawat dengan pasien adalah dengan menggunakan komunikasi terapeutik secara efektif oleh perawat. Komunikasi terapeutik merupakan salah satu standar asuhan keperawatan yang wajib dilaksanakan oleh semua perawat. Komunikasi yang direncanakan dan dilakukan untuk membantu penyembuhan/pemulihan pasien (Arwani, 2003). Tujuan komunikasi terapeutik dilakukan membantu pasien untuk memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran serta dapat mengambil tindakan yang efektif untuk pasien, membantu mempengaruhi orang

lain, lingkungan fisik dan diri sendiri dan untuk mengetahui kualitas asuhan keperawatan yang diberikan kepada klien sangat dipengaruhi oleh kualitas hubungan perawat-klien, bila perawat tidak memperhatikan hal ini, hubungan perawat-klien tersebut bukanlah hubungan yang memberikan dampak terapeutik yang mempercepat kesembuhan klien, tetapi hubungan sosial biasa (Darmawan, 2009).

KESIMPULAN

- 1) Sebagian besar responden mendapatkan pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan baik di Rumah Sakit Ibu dan Anak IPHI Batu.
- 2) Sebagian besar responden puas terhadap pembedahan elektif di Rumah Sakit Ibu dan Anak IPHI Batu.
- 3) Ada hubungan yang signifikan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien yang dilakukan pembedahan elektif di Rumah Sakit Ibu dan Anak IPHI Batu dengan $p\text{-value} = (0,000 < 0,050)$.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraini. 2009. *Mengetahui gambaran pengetahuan perawat tentang*

- komunikasi terapeutik di ruang perawatan umum irna a rumah sakit pusat angkatan darat subroto*, Universitas Pembangunan nasional veteran : Jakarta pusat.
- Arwani. 2003. *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Damaiyanti, M. 2008. *Komunikasi terapeutik dalam praktik keperawatan*. Bandung: Refika Aditama.
- Darmawan, I. 2009. *Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Klien Dalam Mendapatkan Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Soedarso Pontianak Kalimantan Barat* (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Heriandi. 2006. *Mengetahui pengaruh tangible (bukti Fisik) terhadap kepuasan pasien di ruang ICU RSU*. Sari Mutiara Medan. : Universitas sumatera utara medan.
- Indrawati. 2003. *Manajemen keperawatan*. Jakarta: Buku komunikasi keperawatan.
- Machfoedz, M. 2009. *Komunikasi Keperawatan (Komunikasi Terapeutik)*. Yogyakarta: Ganbika.
- Mundakir. 2006. *Komunikasi Keperawatan Aplikasi Dalam Pelayanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suryani. 2004. *Lima komponen dalam komunikasi*. Jakarta: Buku keperwatan komunikasi terapeutik.
- Tamsuri. 2006. *Hubungan sikap dan teknik komunikasi terapeutik perawat dengan kecemasan anak pra sekolah ruang perawatan*. di RSUD Dr.Soetomo Surabaya.
- Waluyo. 2008. *Hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien*. Tulungagung: Tentang HIV/AIDS.