

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA CEMPAKA PUTIH

Nada Syaida Muhayyah¹, Naryati²

¹Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih, Jakarta, Indonesia

²Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jakarta, Indonesia

*nadasyahida80@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Menurut Stuart dan Laraia dalam (Suryani, 2015), komunikasi dalam profesi keperawatan, menjadi sangat penting karena merupakan alat atau metode dalam melaksanakan proses keperawatan. Komunikasi terapeutik diterapkan oleh perawat dalam berhubungan dengan pasien untuk meningkatkan rasa saling percaya, dan apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. Tujuan penelitian ini diketahui hubungan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. Jenis penelitian adalah deskriptif korelasional dengan pendekatan cross sectional. Jumlah sampel 53 pasien. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan cara mendatangi langsung pasien di ruang perawatan. Analisa data dilakukan menggunakan uji statistik Spearman. Hasil penelitian didapatkan ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien (p value= 0,020). Diharapkan pada petugas kesehatan khususnya perawat untuk meningkatkan komunikasi secara terapeutik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator that must be considered in health care. According to Stuart and Laraia (in Suryani, 2015), communication in the nursing profession becomes crucial as it is a tool or method in carrying out the nursing process. Therapeutic communication is applied by the nurses in dealing with patients to increase mutual trust, and if not it will disrupt therapeutic relationships which will have impact on patient dissatisfaction. The purpose of this study is to understand the relationship between therapeutic communication and patient satisfaction in the inpatient care at Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. This type of research is correlational descriptive with cross sectional approach. The number of samples was 53 patients. Data was collected using a questionnaire by directly visiting patients in the care room. Data analysis was performed using the Spearman statistical test. The results showed that there is a significant association between therapeutic communication and patient satisfaction (p value = 0.020). It is expected that health workers, especially nurses, can improve therapeutic communication so as to increase patient satisfaction.

Keywords: Therapeutic communication, Patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Menurut Stuart dan Laraia dalam (Suryani, 2015), komunikasi dalam profesi keperawatan, menjadi sangat penting karena merupakan alat atau metode dalam melaksanakan proses keperawatan. Dalam asuhan keperawatan, komunikasi ditujukan untuk mengubah perilaku pasien kearah yang lebih baik agar mencapai tingkat kesehatan yang optimal, yang biasa dikenal dengan komunikasi terapeutik.

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan antara petugas kesehatan dengan pasien (Yusuf, 2017), dalam hal ini tenaga kesehatan dan pasien memperoleh pengalaman belajar bersama dalam rangka memperbaiki pengalaman emosional pasien. Dari beberapa uraian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang direncanakan secara sadar dan terencana, bertujuan memperoleh pengalaman belajar bersama dalam rangka memperbaiki pengalaman emosional pasien untuk menghadapi masalah dan kesembuhan pasien.

Dengan menerapkan komunikasi yang terapeutik maka pasien akan lebih puas menerima asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat sehingga kinerja perawat akan meningkat dan dapat sebagai salah satu indikator penilaian kinerja.

Salah satu indikator untuk menilai kinerja dari layanan kesehatan suatu rumah sakit adalah melalui kepuasan pasien. Jika prosentase hasil angket kepuasan pasien yang diperoleh melebihi standar, berarti layanan kesehatan rumah sakit tersebut baik, dan sebaliknya jika tingkat kepuasan pasien rendah atau kurang dari standar maka layanan rumah sakit tersebut perlu dibenahi khususnya dalam hal berkomunikasi. Komunikasi sangat penting dalam hal menunjang kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah keluaran (outcome), layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013).

Berdasarkan hasil pra-survey yang dilakukan melalui pengisian kuesioner dengan google form dari 10 orang yang pernah menjalani perawatan dirawat inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih, terdapat persepsi kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat dari 10 pasien didapatkan 1 pasien menyatakan sangat puas, 6 pasien menyatakan cukup puas, dan 3 pasien menyatakan kurang puas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Esther Lontoh (2017) tentang Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interna RSUP Ratotok Buyat, bahwa tingkat kepuasan klien sangat dipengaruhi oleh komunikasi terapeutik perawat, dari 67 pasien sebagai responden didapatkan 47 pasien (70,1%) menyatakan kurang puas dan 20 (29,9%) menyatakan puas.

Tujuan umum penelitian ini adalah diketahui hubungan antara komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.

METODE

Desain penelitian yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional, yaitu dengan cara pengumpulan data variable independent dan variable dependent di observasi sekaligus dalam waktu yang bersamaan, dilakukan hanya satu kali. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan menggunakan teknik Purposive Sampling dengan jumlah sampel sebanyak 53. Penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih, Ruang Rawat Dewasa.

Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Setelah mendapatkan izin untuk melakukan penelitian, peneliti mendatangi ruangan yang dijadikan untuk pengambilan sampel dan memberi surat izin tersebut kepada kepala ruangan. Lalu peneliti bersiap menggunakan APD berupa hazmat, masker, handscoon, dan face shield lalu peneliti mendatangi responden dan melakukan pendekatan serta memberikan penjelasan tentang maksud dan tujuan penelitian yang dilakukan, kemudian meminta kesediaan responden dengan menandatangani surat pernyataan bersedia menjadi responden. Kuesioner yang telah diisi diambil dan dikumpulkan oleh peneliti.

Analisa data pada penelitian ini terdapat dua tahap yaitu Analisa univariat dan bivariat. Analisa univariat penelitian ini yaitu digunakan untuk menghitung distribusi frekuensi. Variable independen yaitu komunikasi terapeutik dan variable dependen yaitu kepuasan pasien, Analisa bivariat penelitian ini yaitu digunakan untuk mengetahui adanya hubungan antara variable independen dan dependen, Analisa data yang digunakan adalah Spearman Rank. Tingkat signifikan atau kemaknaan pada penelitian ini yaitu 5% (0,05).

HASIL

Tabel. 1

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Data Demografi

No.	Variabel	Kategori	Frekuensi (%) N=53
1.	Usia	1. < 30	19 (35,8%)
		2. > 30	34 (64,2%)
2.	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	15 (28,3%)
		2. Perempuan	38 (71,7%)
3.	Pendidikan Terakhir	1. SD	9 (17%)
		2. SMP	2 (3,8%)
		3. SMS	18 (34%)
		4. Perguruan Tinggi	24 (45,2%)
4.	Pekerjaan	1. Bekerja	31 (58,5%)
		2. Tidak Bekerja	22 (41,5%)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui karakteristik usia yang paling banyak adalah usia >30 tahun sebanyak 34 responden (64,2%). Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Devi (2018) yang dilakukan di RSUD Wates Yogyakarta sebagian besar yang dirawat adalah kelompok umur >40 tahun yaitu sebanyak 50 responden (70,4%). Menurut peneliti, dengan bertambahnya umur maka beberapa kemampuan fungsi tubuh akan ikut menurun juga sehingga akan mempunyai risiko terjadinya penurunan kesehatan dan berisiko mengalami berbagai penyakit.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui karakteristik jenis kelamin responden menunjukkan yang paling banyak adalah perempuan sebanyak 38 responden (71,7%). 2 dari 38 responden menyatakan kurang puas. Menurut Robbins (2013) bahwa jenis kelamin perempuan cenderung lebih banyak menggunakan psikologis yang melihat penampilan secara utuh dibandingkan dengan laki-laki lebih banyak menggunakan pertimbangan sosial lebih fleksibel dalam menerima suatu pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui karakteristik Pendidikan terakhir yang paling banyak adalah pendidikan \geq Diploma yaitu sebanyak 24 responden (45,2%).

Menurut Reuben dalam penelitian Lilis (2016), pada umumnya pasien ingin mengetahui penyakit yang sedang dialaminya,

pengobatan dan efek samping dari terapi yang dijalannya. Dengan tingkat pemahaman yang rendah tidak jarang perawat dan dokter mengalami kesulitan-kesulitan dalam memberikan informasi kepada pasien sehingga pendidikan pasien dapat mempengaruhi kepuasan akan pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai dan harapan pasien

Berdasarkan hasil penelitian diketahui karakteristik pekerjaan paling banyak adalah yang bekerja yaitu sebanyak 31 responden (58,5%) Menurut Lumenta dalam penelitian Asep dan Muhammad (2014) yang menyatakan kelompok masyarakat yang bekerja cenderung dipengaruhi oleh lingkungan dan keluarga. Hal ini ada hubungannya dengan teori yang menyatakan bahwa seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya. Akan tetapi faktor tersebut tidak mutlak demikian, karena ada faktor lain yang mempengaruhi.

Tabel. 2

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Independen (Komunikasi Terapeutik)

No.	Variabel	Kategori	Frekuensi (%) N=53
1.	Komunikasi Terapeutik	1. Rendah	1 (1,9%)
		2. Cukup	2 (3,8%)
		3. Baik	18 (34%)
		4. Sangat Baik	32 (60,4%)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui karakteristik komunikasi terapeutik menunjukkan persepsi pasien terhadap komunikasi terapeutik yang paling banyak adalah sangat baik yaitu sebanyak 32 responden (60,4%). Secara garis besar keterampilan perawat dalam berkomunikasi terapeutik sudah baik, dan sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Esther Lontoh pada tahun 2017 dalam penelitiannya tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap interna RSUP Ratotok Buyat, 56,7% komunikasi terapeutik perawat baik.

Menurut Setyawan dan Budi Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari komunikator ke komunikan melalui media tertentu untuk menghasilkan efek atau tujuan dengan mengharapkan feedback (umpan balik). Berdasarkan uraian teori tersebut dan

hasil penelitian maka feedback yang didapat bernilai positif.

Tabel. 3

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variabel Dependen (Kepuasan Pasien)

Variabel	Kategori	Frekuensi (%) N=53
Kepuasan Pasien (Expectation/ Harapan)	1. Tidak Berharap	0 (0,00%)
	2. Kurang Berharap	0 (0,00%)
	3. Cukup Berharap	0 (0,00%)
	4. Berharap	22 (41,5%)
	5. Sangat Berharap	31 (58,5%)
Kepuasan Pasien (Performance/ Kinerja)	1. Tidak Puas	1 (1,9%)
	2. Kurang Puas	2 (3,8%)
	3. Cukup Puas	2 (3,8%)
	4. Puas	28 (52,8%)
	5. Sangat Puas	20 (37,7%)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui karakteristik kepuasan pasien menunjukkan persepsi kepuasan pasien yang paling banyak adalah puas sebanyak 28 responden (52,8%)

Hasil penelitian ini tidak sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayun tentang komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien diruang melati RSUD Bangil pada tahun 2018 yang menunjukkan pasien tidak puas sebanyak 27 responden (51,9%).

Menurut Pohan(2013), Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Tabel. 4

Hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasiendi Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih

Variabel	N	Kolerasi	P Value
Komunikasi Terapeutik	53	0,318	0,020

Hasil uji statistik diperoleh nilai P value sebesar 0,020 maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayun Reni (2018) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang

signifikan antara komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien yaitu dengan angka p value $0,000 < 0,05$ Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Wijono (2010) yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan hal yang sangat penting bagi perawat untuk mendukung proses keperawatan yang meliputi pengkajian diagnosa keperawatan, perencanaan, pelaksanaan dan penilaian.

KESIMPULAN

Ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien diruang rawat inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih (p value = 0,020). Persepsi kepuasan pasien di ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih expectation pasien yang berharap puas sebanyak 22 (41,5%) dan yang berharap sangat puas sebanyak 31 (58,5%). Persepsi kepuasan pasien di ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih performance nya adalah yang menyatakan puas sebanyak 28 (52,8%) dan sangat puas sebanyak 20 (37,7%). Setelah dianalisa maka ditemukan persepsi pasien yang menyatakan expectation = performance adalah sebanyak 37 (69,8%).

SARAN

Penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang hubungan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien. Diharapkan agar setiap kepala ruangan atau kepala tim pada saat melakukan hand over mengingatkan rekan-rekannya untuk selalu menggunakan komunikasi yang terapeutik sehingga pasien yang menjalani perawatan di Rumah Sakit merasa nyaman dan proses penyembuhan lebih cepat, kepuasan pasien terhadap pelayanan pun akan meningkat.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah durasi pembelajaran khususnya mata kuliah manajemen keperawatan terkait komunikasi terapeutik kepada mahasiswa, agar menambah wawasan dan lebih terampil dalam berkomunikasi secara terapeutik dalam melakukan asuhan keperawatan.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk pengembangan penelitian tentang hubungan komunikasi terapeutik

terhadap kepuasan pasien diruang rawat inap.

DAFTAR PUSTAKA

- Annita, Istichomah. (2013). *Komunikasi Terapeutik Panduan Bagi Perawat*. Yogyakarta: Fitramaya
- Ayun reni astutik.(2018). *Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien (Studi di Ruang Melati RSUD Bangil)*Skripsi.Jombang: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan Cendekia Medika.repo.stikesicme-jbg.ac.id (dikases pada 24 Maret 2020)
- Dosen Pendidikan.(2020). Pengertian Kepuasan Pasien,Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di <https://www.dosenpendidikan.co.id/kepuasan-pasien> (diakses 23 Maret 2020)
- Dr. Ah. Yusuf,S.Kp.,M.Kes. (2017). *Komunikasi Terapeutik dalam Asuhan Keperawatan*. Surabaya : Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Airlangga.
- Devi Nadyantika. (2018). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Wates*.Naskah Publikasi.digilib.unisayogya.ac.id (diakses pada 06 Maret 2020)
- Esther Lontoh & Dawanaka.(2017). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interna RSUP Ratatotok Buyat*.Journal Of Community & Emergency.Volume 5 Nomor1.ejournal.unpi.ac.id (diakses pada 06 Maret2020)
- Khairul Anwar.(2017). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap PKU Muhammadiyah Bantul*.Skripsi.Yogyakarta:Stikes Jenderal Achmad Yani.respository.unjaya.ac.id (diakses pada 4 April 2020)
- Lilis Kamilah.(2016). *Hubungan Kemampuan Komunikasi Terapeutik Dan Lingkungan Dengan Kepuasan Pasien Di Irna A RS Kepresidenan RSPAD Gatot Soebroto JakartaTahun 2016..*Skripsi.
- Merryani, dkk. (2014). *Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD*
- Noongan. Jurnal. Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Muninjaya. (2013). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Nilaiika, Nindia. (2012). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD Sukoharjo*. Surakarta: perpustakaan uns. Skripsi
- Notoatmodjo, S (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Asdi Mahasatya
- Nunung.(2010). *Ilmu Komunikasi dalam Konteks Keperawatan untuk Mahasiswa Keperawatan/Ners Edisi 1*. Jakarta: Cv.Trans Info Media
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*.Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Medika.
- Purwaningsih, dan Karlina. (2012). *Asuhan Keperawatan Jiwa*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Reza, dkk. (2018). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis*. Ciamis: Universitas Galuh. Respository.unigal.ac.id (diakses pada 24 Maret 2020)
- Robbin,S.P.(2013).*Perilaku Organisasi*. Klaten : Pt. Index Kelompok Gramedia
- Sangadji, dan Sopiiah, 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Ardi
- Sayed Noor, dkk. (2019). *Quality of Nurse Patient Therapeutic Communication and Overall Patient Satisfaction during their Hospitalization Stay*. European Academic Research. Vol. VII. www.euacademic.org (diakses pada 21 April 2020)
- Sujarweni, V Wiratna.(2014). *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Yogyakarta: Gava Media
- Suryani.(2014). *Komunikasi Terapeutik Teori & Praktik Edisi 2*. Jakarta: EGC

Triani Purwasari. (2015). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang. Skripsi. Malang: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang. eprints.umm.ac.id (diakses pada 4 April 2020)

Wijono, D. (2010). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jilid I, Edisi I: Airlangga Universitas Press Surabaya

Yasir Haskas. (2018). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Interna RSUD Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Diagnosis*. Volume 12 Nomer15. www.ejournal.stikesnh.ac.id (diakses pada 06 Maret 2020)

Zan Pieter, Herri. (2017). *Dasar-dasar Komunikasi Bagi Perawat*. Jakarta: Kencana
