

## HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIRUANG RAWAT INAP RSUD POSO

**Burhanuddin Basri**

STIKes Husada Mandri Poso

Email: [burhanganteng720@gmail.com](mailto:burhanganteng720@gmail.com)

### ABSTRAK

Kemampuan dalam berkomunikasi yang baik oleh perawat merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam melaksanakan suatu proses pelayanan keperawatan yang meliputi tahap pengkajian, perumusan diagnosa, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pasien akan merasa puas ketika kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dengan apa yang diharapkannya, dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja dari pelayanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya. Komunikasi terapeutik diterapkan oleh perawat dalam berintraksi dengan pasien untuk meningkatkan rasa saling percaya, dan apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien, komunikasi terapeutik yang baik juga dapat mempercepat kesembuhan bagi pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Desain penelitian yang digunakan yaitu deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel diambil dengan teknik *total sampling* yaitu 96 pasien. Instrumen dalam penelitian adalah kuesioner. Hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan rumus *Chi square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang diberikan perawat tidak efektif sebanyak 34 reponden (72,3%). Gambaran kepuasan keluarga pasien dalam pelayanan di ruang rawat inap RSUD Poso menunjukkan bahwa pasien tidak puas sebesar 54 reponden (56,3%). hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Poso dengan *p value* (0,04) < 0,05.

**Kata Kunci:** Komunikasi Terapeutik, Perawat, Kepuasan Pasien

### ABSTRACT

The ability to communicate well by nurses is one of the success factors in carrying out a nursing service process which includes the assessment phase, the formulation of diagnostics, planning, implementation, and evaluation. Patients will feel satisfied when the performance of health services obtained is the same or more than what they expected, and vice versa dissatisfaction or feeling disappointed patients will arise if the performance of health services obtained is not in accordance with what he expected. Therapeutic communication is applied by nurses in interacting with patients to increase mutual trust, and if it is not implemented it will interfere with therapeutic relationships that have an impact on patient dissatisfaction, good therapeutic communication can also accelerate healing for patients. The purpose of this study was to determine the relationship between therapeutic communication of nurses and the level of patient satisfaction. The research design used was descriptive analytical with cross sectional approach. The sample was taken by total sampling technique, namely 96 patients. The instrument in the study was a questionnaire. The results of the study were analyzed using the Chi square formula. The results showed that therapeutic communication given by ineffective nurses was 34 respondents (72.3%). The description of the patient's family satisfaction in service in the inpatient room of the RSUD Poso shows that the patient is not satisfied by 54 respondents (56.3%). a significant relationship between therapeutic communication of nurses with the level of patient satisfaction in the inpatient room of Poso General Hospital with *p value* (0.04) < 0.05.

**Keywords:** Therapeutic Communication, Nurses, Patient Satisfaction

### PENDAHULUAN

Menurut Depkes RI (2009) rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan

karakteristik tersendiri dan dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang

harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi. Perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya (Depkes RI, 2007).

Keberhasilan hubungan profesional terapeutik antara perawat dan klien sangat menentukan hasil tindakan yang diharapkan. Kepuasan pasien terdiri dari beberapa aspek. Kinerja dan komunikasi merupakan aspek yang paling berkaitan erat dengan perawat karena memiliki intensitas interaksi dengan pasien paling tinggi dibandingkan petugas kesehatan lain di rumah sakit. Kedua aspek tersebut seharusnya menjadi fokus perhatian perawat ketika menolong pasien. Kenyataan dilapangan menunjukkan bahwa banyak perawat yang belum menunjukkan sikap-sikap tersebut. Perawat bukan hadir untuk melayani, namun terkesan menyelesaikan tugas saja (Simamora, 2012).

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).

Pelayanan keperawatan masih sering mendapatkan keluhan dari masyarakat, terutama sikap dan kemampuan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Tidak jarang terjadi konflik antara perawat dengan pasien sebagai akibat dari komunikasi yang tidak jelas atau tidak komunikatif sehingga menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan serta kepercayaan yang rendah dari pasien. Hal ini sesuai dengan teori pencapaian tujuan menurut King bahwa komunikasi mendukung penetapan bersama antara perawat dan pasien (Nursalam, 2012 dalam Marlina Andriani).

Salah satu hal yang dilakukan perawat dalam menjaga kerjasama yang baik dengan pasien dalam rangka membantu memenuhi kebutuhan kesehatan pasien, maupun dengan tenaga kesehatan lain dalam rangka membantu mengatasi masalah pasien adalah dengan berkomunikasi. Dengan berkomunikasi, perawat dapat mendengarkan perasaan pasien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan (Mundakir, 2006).

Komunikasi terapeutik diterapkan oleh perawat dalam berinteraksi dengan pasien untuk meningkatkan rasa saling percaya, dan apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. Pasien akan merasa puas ketika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2007).

Kepuasan pelanggan akhir-akhir ini menjadi suatu hal yang dianggap sangat penting dalam semua skor bisnis baik barang maupun jasa. Semua hal yang dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada pelanggan tidaklah berarti sama sekali, jika tidak berusaha untuk memuaskan pelanggan (Gerson, 2001 dalam Anwar 2017).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Akhmawardani (2012) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RSI NU Demak, didapatkan Hasil penelitian univariat menunjukkan bahwa karakteristik usia pasien 2 sebagian besar berusia  $\geq 35$  tahun sebanyak 49 pasien (54,4 %), jenis kelamin hasilnya sama, sebanyak 45 pasien (50,0 %), berpendidikan menengah sebanyak 41 pasien (45,6 %), komunikasi terapeutik perawat yang dipersepsikan oleh pasien paling tinggi sebanyak 52 pasien (57,8%), kepuasan pasien paling baik sebanyak 49 pasien (54,4%). Hasil penelitian bivariat dari uji statistik Chi Square diperoleh tidak ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI NU Demak ( $p=0,348 \geq \alpha=0,05$  artinya tidak ada hubungan secara signifikan). Hasil penelitian yang dilakukan Roric (2014) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Irina A.RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi terapeutik perawat baik dan pasien merasa puas sebanyak 42 orang (91,3%), dan keterampilan komunikasi terapeutik perawat baik dan pasien merasa kurang puas sebanyak 4 orang (8,7%). Untuk keterampilan komunikasi terapeutik kurang baik dan pasien merasa puas sebanyak 5 orang (23,8%), dan keterampilan komunikasi terapeutik kurang baik dan pasien merasa kurang puas sebanyak 16 orang (76,2%).

Berdasarkan penelitian Akbar, 2013 di di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar didapatkan bahwa kelompok umur  $>65$  tahun memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat yaitu sebesar 57,1%, sedangkan kelompok umur 26-45 tahun memiliki tingkat ketidakpuasan yang tinggi terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik yaitu sebesar 78,4%. Hasil tabulasi silang antara jenis kelamin responden dengan kepuasan

responden terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik, perawat dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan laki-laki lebih tinggi yaitu sebesar 36,7%. Sedangkan pada perempuan memiliki tingkat ketidakpuasan yang tinggi yaitu sebesar 65,7%.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Poso pada tanggal 23 Maret 2018 di ruang rawat inap RSUD POSO, peneliti memperoleh data dari bagian Rekam Medik RSUD Poso bahwa jumlah kunjungan pasien ruang rawat inap dalam 5 (lima) tahun terakhir yaitu pada tahun 2013 jumlah kunjungan pasien sebanyak 7349 orang, pada tahun 2014 jumlah kunjungan pasien sebanyak 10240 orang, pada tahun 2015 jumlah kunjungan pasien sebanyak 10642 orang, kemudian pada tahun 2016 jumlah kunjungan pasien sebanyak 10929 orang, dan pada tahun 2017 jumlah kunjungan pasien sebanyak 5846 orang.

Pada tahun 2017 data jumlah kunjungan pasien rawat inap RSUD Poso selama 6 (enam) bulan terakhir diperoleh jumlah pasien rawat inap yaitu, pada bulan Juli diperoleh jumlah pasien sebanyak 394 orang, kemudian pada bulan Agustus jumlah pasien sebanyak 417 orang, pada bulan September jumlah pasien sebanyak 401 orang, pada bulan Oktober jumlah pasien sebanyak 432 orang, selanjutnya pada bulan November jumlah pasien sebanyak 391 orang, dan pada bulan Desember jumlah pasien sebanyak 451 orang, sehingga total jumlah kunjungan pasien rawat inap 6 bulan terakhir sebanyak 2486 orang.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan 6 orang pasien, 5 orang pasien merasa kurang puas terhadap komunikasi dalam pelayanan kepada pasien yang cenderung kurang senyum, memberikan penjelasan yang kurang jelas kepada pasien tentang kondisi kesehatannya, adanya cara berkomunikasi yang kurang baik (membentak). Mereka juga mengatakan bahwa seharusnya

perawat mampu memberikan pelayanan yang baik serta mampu berkomunikasi dengan ramah. Seorang pasien juga mengatakan bahwa lebih memilih berobat dirumah sakit lain, dikarenakan perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Poso kurang ramah, kurang senyum dan sedikit kasar.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa komunikasi perawat masih kurang dalam pelayanan keperawatan. Hal ini dibuktikan dengan terlihat adanya beberapa keluhan atau protes, baik dari keluarga maupun pasien itu sendiri terhadap pelayanan yang diberikan perawat selama di ruang perawatan, terlihat pasien dan keluarga mengeluh kepada perawat dikarenakan tidak memberikan penjelasan yang detail terhadap kondisi kesehatan pasien.

Penelitian ini dibuat untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruangan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Poso.

## METODE

Desain penelitian yang digunakan yaitu deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 2486 orang. Besar sampel sebanyak 96 orang. Teknik pengambilan sampel dengan cara *Purposive Sampling*. Analisis bivariat dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan *uji chi-square*.

## HASIL

### Karakteristik Responden

Sebelum menjelaskan hasil penelitian skripsi ini, peneliti menggambarkan terlebih dahulu identitas para responden terpilih berdasarkan kelompok demografinya. Responden terpilih merupakan pasien yang dirawat diruang rawat inap RSUD Poso sebagai berikut:

**Tabel 1.**

*Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan Terakhir, Status Pernikahan, dan Pekerjaan*

Variable		Jumlah	(%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	50	52,1
	Perempuan	46	47,9
Umur	<20 tahun	9	9,4
	20-25 tahun	13	13,5
	26-30 tahun	22	22,9
	31-40 tahun	40	41,7
	>40 tahun	12	12,5
Pendidikan Terakhir	SD	4	4,2
	SMP	6	6,3
	SMA	47	49,0
	Perguruan Tinggi	39	40,6
Status Pernikahan	Menikah	67	69,8
	Belum menikah	29	30,2
Pekerjaan	Tidak Bekerja	20	20,8
	Tani	23	24,0
	Wiraswasta	20	20,8
	PNS	33	34,4

Pada tabel 1 dapat disimpulkan bahwa sampel pada penelitian ini yang menjadi responden adalah laki-laki sebanyak 50 orang (52,1%), dan perempuan sebanyak 46 orang (47,9%). Pada umumnya sampel yang menjadi responden adalah berusia <20 tahun sebanyak 9 orang (9,4%), usia 20-25 tahun sebanyak 13 orang (13,5%), usia 26-30 tahun sebanyak 22 orang (22,9%), usia 31-40 tahun sebanyak 40 orang (41,7%) dan yang berusia >40 tahun sebanyak 12 orang (12,5%). Sampel dengan pendidikan terakhir yang menjadi responden adalah berpendidikan SD sebanyak 4 orang (4,2%), berpendidikan SMP sebanyak 6 orang (6,3%), berpendidikan SMA sebanyak 47 orang (49,0%) dan yang berpendidikan PT (Perguruan Tinggi) sebanyak 39 orang (40,6%). Sampel dengan status pernikahan yang menjadi responden adalah sudah menikah sebanyak 67 orang (69,8%), belum menikah sebanyak 29 orang (30,2%).

## Komunikasi Terapeutik

Komunikasi terapeutik terdiri dari dua dimensi yaitu tidak efektif dan efektif. Hasil pengumpulan data tentang komunikasi terapeutik perawat pada pasien di RSUD Poso dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 2**  
*Komunikasi Terapeutik Perawat di RSUD Poso*

Kategori Komunikasi Terapeutik	n	%
Tidak Efektif	47	49,0
Efektif	49	51,0

Berdasarkan tabel 2 Hasil komunikasi terapeutik perawat dengan total sampel 96, dalam kategori tidak efektif sebanyak 47 dengan (49,0%), dan kategori

efektif sebanyak 49 dengan (51,0%). Nilai tertinggi terdapat pada kategori efektif.

## Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien terdiri dari dua dimensi yaitu tidak puas dan puas. Hasil pengumpulan data tentang kepuasan pasien di RSUD Poso dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.**  
*Kepuasan Pasien di RSUD Poso*

Kategori Kepuasan	n	%
Tidak Puas	54	56,3
Puas	42	43,8

Berdasarkan tabel 3. diatas kepuasan pasien dengan total sampel 96, dalam kategori tidak puas sebanyak 54 dengan (56,3%), dan kategori puas sebanyak 42 dengan (43,8%). Nilai tertinggi terdapat pada kategori tidak puas.

**Tabel 4.**  
*Tabulasi Silang Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap RSUD Poso*

Variabel	Skor	Frekuensi	Kepuasan Pasien		Total	P Value	OR (95%CI)
			Tidak Puas	Puas			
Komunikasi Terapeutik	Tidak Efektif	F	34	13	47	0,04	3,792 (1,611-8,928)
		%	72,3%	27,7%	100 %		
	Efektif	F	20	29	49		
		%	40,8%	59,2%	100 %		
Total	F	54	42	96			
	%	56,3%	43,8%	100 %			

Berdasarkan Tabel 5.4 diatas dari jumlah responden 96 menunjukkan data komunikasi terapeutik yang tidak efektif dengan responden yang merasa tidak puas sebanyak 34 orang (72,3%), responden yang merasa puas sebanyak 13 orang (27,7%). Kemudian untuk komunikasi terapeutik yang efektif responden yang merasa tidak puas sebanyak 20 orang (40,8%), sedangkan responden yang merasa puas sebanyak 29 orang (59,2%). Berdasarkan hasil uji statistik dengan *chi-square* nilai P value yang dihasilkan sebesar  $0,04 < 0,05$ , dimana dapat disimpulkan

bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Poso.

## PEMBAHASAN

### Analisa Univariat

Berdasarkan hasil analisis ditinjau dari karakteristik jenis kelamin sebagian besar responden pada penelitian ini lebih banyak wanita yaitu 50 responden (52,1 %). Jenis kelamin mempengaruhi persepsi dan harapan pasien untuk memenuhi kebutuhan termasuk pelayanan kesehatan. Wanita memiliki kecenderungan pekerjaan yang lebih berat dibanding laki-laki, sehingga lebih mudah terserang penyakit Wahyu (2006).

Ditinjau dari karakteristik umur sebagian besar berumur 31-40 tahun yaitu sebanyak 40 responden (41,7%). Ada kecenderungan konsumen yang lebih tua lebih merasa puas dari konsumen yang berumur relatif lebih muda. Hal ini diasumsikan bahwa konsumen yang lebih tua telah berpengalaman, sehingga ia mampu menyesuaikan diri dengan kondisi pelayanan yang sebenarnya, sedangkan konsumen usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang pelayanan yang diberikan, sehingga apabila harapannya dengan realita pelayanan terdapat kesenjangan, atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas (Anoraga, 2009).

Ditinjau dari tingkat pendidikan sebagian besar yang berpendidikan SMA yaitu 47 responden (49,0%). Tingkat pendidikan seseorang akan cenderung membantunya untuk membentuk suatu pengetahuan sikap dan perilakunya terhadap sesuatu. Dengan pengetahuan yang baik seseorang dapat melakukan evaluasi berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatu materi atau objek yang ditentukan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka daya untuk mengkritisi segala sesuatu akan meningkat. Sehingga seseorang dengan pendidikan yang lebih tinggi semestinya akan lebih kritis dalam menentukan apakah pelayanan yang telah diberikan dapat memberikan rasa puas atau tidak (Lestari, 2009).

Ditinjau dari setatus pernikahan sebagian besar adalah yang sudah menikah yaitu sebanyak 67 responden (69,8%). Pada penelitian sebelumnya telah ditemukan ada hubungan yang positif antara kepuasan perkawinan dan penyesuaian perkawinan pada pasangan suami istri yang tinggal bersama). Tentunya setiap individu yang sudah menikah memiliki tingkat kepuasan dan tingkat penyesuaian yang berbeda dengan individu lainnya. Seperti yang dapat dilihat melalui hasil perhitungan skor setiap individu pada penelitian sebelumnya. Skor kepuasan perkawinan tinggi yang dimiliki oleh individu juga memiliki skor yang tinggi pula pada penyesuaian perkawinannya, namun ada juga yang skor kepuasannya tinggi namun skor penyesuaiannya tidak dalam kategori tinggi, begitu pula sebaliknya (Wahyuni, 2007).

Ditinjau dari pekerjaan responden sebagian besar adalah PNS dengan jumlah 33 responden (34,4%), Kesesuaian antara nilai individu, pekerjaan dan apa yang diterima dari organisasi akan mengarah pada kepuasan kerja. Selain itu, nilai-nilai sosial yang tinggi akan mengarah kepada kepuasan kerja yang tinggi, kemudian kepuasan kerja seseorang sangat tergantung pada individu yang melaksanakan pekerjaan, pekerjaan yang dilakukannya dan organisasi tempat dia bekerja, yang dikembangkan berdasarkan teori-teori perilaku organisasi. Karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi, dan Karakteristik individu merupakan karakteristik umum yang paling sering dibahas dalam banyak literatur terutama dalam kaitannya dengan kepuasan kerja karyawan (Robbins, 2003).

### Komunikasi Terapeutik

Dari penelitian didapatkan hasil bahwa komunikasi terapeutik perawat yang efektif lebih banyak yaitu 49 responden (51,0%), dan yang menunjukkan komunikasi terapeutik perawat tidak efektif yaitu 47 responden (49,0%). Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik memegang

peranan penting memecahkan masalah yang dihadapi pada dasarnya komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional yang mengarah pada tujuan yaitu penyembuhan pasien (Liliweri, Alo. 2007).

### **Kepuasan Pasien**

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menyatakan tidak puas terhadap komunikasi terapeutik perawat yaitu 54 responden (56,3%), dan yang menyatakan puas sebanyak 42 responden (43,8%), ini berarti bahwa kepuasan pasien erat kaitannya dengan baik buruknya suatu pelayanan yang diterima oleh pasien, pengukuran kepuasan ini mutlak diperlukan melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana tingkat mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Pohan, 2007).

### **Analisa Bivariat**

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa sebanyak 47 responden yang mengatakan komunikasi terapeutik tidak efektif sebanyak 34 responden (72,3%) merasa tidak puas dan 13 responden (27,7%) merasa puas terhadap pelayanan keperawatan. Kemudian 49 responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat yang efektif sebanyak 20 responden (40,8%) merasa tidak puas dan 29 responden (59,2%) merasa puas terhadap pelayanan keperawatan.

Terdapat 47 responden yang menyatakan komunikasi terapeutik perawat yang tidak efektif sehingga memperoleh ketidakpuasan sebanyak 37 responden (72,3%), hal ini disebabkan kurang puas pasien karena komunikasi yang diberikan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan tentang informasi kesehatan tidak sesuai dengan apa yang harapan mereka dan perawat kurang memperhatikan bagaimana tehnik-tehnik komunikasi

terapeutik disisi lain antara perawat dan pasien yang kurang memadai seperti diruang rawat inap, dimana ada tindakan/prosedur yang harus dilakukan oleh perawat sehingga terbatas waktu untuk berkomunikasi dengan pasien.

Hasil analisis uji statistik dengan *Chi-Square* menunjukkan nilai  $\rho = 0,04 (< 0,05)$  sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Poso.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Poso menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak puas dengan komunikasi terapeutik perawat walaupun masih ada sebagian kecil responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan.

Rasa kurang puas ini mungkin juga disebabkan oleh ketidakmampuan pasien ataupun menafsiran yang salah, terhadap pesan verbal ataupun non-verbal, yang disampaikan oleh perawat, ataupun juga ketidaktepatan waktu yang digunakan oleh perawat, dalam memberikan tindakan keperawatan ataupun informasi kepada pasien, Sehingga proses pertukaran informasi menjadi kurang efektif dan resiko terjadinya salah penafsiran semakin tinggi Ini akan berdampak pada ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat. Namun sebagian besar dari pasien mengatakan bahwa pelayanan belum begitu baik yang diberikan perawat kepada pasien, sehingga terjadi ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh (Finley 2001) seperti dikutip dalam (Wahyudi 2009) bahwa pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, kurang puas atau perasaan kecewa pasien akan muncul

apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Banyak faktor penyebab kurang puas pasien di rumah sakit, salah satunya adalah faktor komunikasi perawat. Kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor tersebut di atas dapat memenuhi harapan. Sebagai contoh; faktor komunikasi verbal dan non-verbal perawat dalam komunikasi terapeutik apabila dilaksanakan tidak sesuai dengan spirit dalam komunikasi tersebut maka yang dihasilkan adalah respon ketidakpuasan dari pasien. Kepuasan dapat dipengaruhi oleh karakteristik yang ada dalam diri pasien diantaranya yaitu: latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian, lingkungan hidup, dan diagnosis penyakit (Lestari, 2009).

Menurut peneliti komunikasi terapeutik perawat adalah hal yang sangat mempengaruhi kesehatan pasien selama menjalani perawatan karena pasien merasa terlayani dengan baik jika pelayanan kesehatan yang diterimanya sesuai dengan harapan. Dari analisa peneliti, dari sejumlah kuesioner yang diberikan secara umum responden telah puas terhadap pertama kali bertemu dengan perawat dimana perawat memberikan salam dan tersenyum kepada pasien, selain itu perawat telah menunjukkan perilaku sopan dan bersahabat. Namun aspek yang membuat pasien tidak puas adalah perawat kadangkala tidak memperkenalkan dirinya dan tidak menjelaskan dengan detail tentang fasilitas yang ada di rumah sakit dan kadangkala tidak memberikan informed consent ketika akan melakukan suatu tindakan pada pasien.

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.

## KESIMPULAN

Hasil komunikasi terapeutik perawat dengan total sampel 96, dalam kategori tidak efektif sebanyak 47 dengan (49,0%), dan kategori efektif sebanyak 49 dengan (51,0%). Nilai tertinggi terdapat pada kategori efektif.

Kepuasan pasien dengan total sampel 96, dalam kategori tidak puas sebanyak 54 dengan (56,3%), dan kategori puas sebanyak 42 dengan (43,8%). Nilai tertinggi terdapat pada kategori tidak puas.

Dari jumlah responden 96 menunjukkan data komunikasi terapeutik yang tidak efektif dengan responden yang merasa tidak puas sebanyak 34 orang (72,3%), responden yang merasa puas sebanyak 13 orang (27,7%). Kemudian untuk komunikasi terapeutik yang efektif responden yang merasa tidak puas sebanyak 20 orang (40,8%), sedangkan responden yang merasa puas sebanyak 29 orang (59,2%). Berdasarkan hasil uji statistik dengan *chi-square* nilai P value yang dihasilkan sebesar  $0,04 < 0,05$ , dimana dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Poso.

## SARAN

### Bagi Rumah Sakit

Diharapkan untuk pihak rumah sakit dapat melakukan evaluasi dan pembenahan terkait dengan komunikasi perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Poso karena hal tersebut merupakan salah satu faktor penentu kepuasan pasien maupun keluarga.

### Bagi Akademik

Diharapkan perawat dapat menciptakan suasana dan lingkungan yang nyaman untuk pasien dan keluarga serta menerapkan komunikasi terapeutik yang sesuai dengan prosedur agar dapat menggali



kondisi pasien dengan jelas agar penanganan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien.

### Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan untuk peneliti selanjutnya melakukan penelitian dengan metode dan desain yang lain. Dan disarankan untuk peneliti selanjutnya lebih mencermati faktor-faktor lain yang diduga turut berperan dan mempengaruhi kepuasan pasien maupun keluarga seperti kualitas produk dan jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi dan fasilitas.

### DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A.Patrisia dkk.,2013, *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Diinstalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2013. Skripsi.* Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasannudin Makassar.
- Andriani, Marlina. (2014.) *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Bedah RSI IBNU SINA BUKITINGGI.* STIKes YARSI BUKITTINGGI.
- Anoraga (2009) *Psikologi Dalam Perusahaan.* PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Departemen Kesehatan RI. 2007. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.* Jakarta. 2009. *Sistem Kesehatan Nasional.* Jakarta. Simamora, R. 2012. *Manajemen keperawatan,* EGC, Jakarta.
- Dwidiyanti, M. (2008). *Keperawatan Dasar: Konsep “Caring”. Komunikasi, Etik, dan Spiritual Dalam Pelayanan Kesehatan.* Semarang: Hasani.
- Gerson, R. (2001). *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu,* Penerbit PPM, Jakarta, 3.
- Hamid. (2009). *Bunga Rampai Asuhan Keperawatan Kesehatan Jiwa.*Jakarta:EGC
- Lestari, (2009). *Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul.* Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia.
- Liliweri, Alo, (2007). *Dasar-Dasar Komunikasi Kesehatan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mundakir, (2006). *Komunikasi Keperawatan, Aplikasi dalam pelayanan.* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pohan, Imbolo. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan.* Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Robbins, Stephen P., (2003). *“Organizational Behavior”,* 10 th Edition, Edition, Prentice Hall International, Inc., Person Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey, 07458.
- Suryani. (2005). *Komunikasi Terapeutik: Teori dan Praktik.* Jakarta: EGC
- Wahyu, E. (2006). *Hubungan Pengetahuan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kemampuan Komunikasi Perawat Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit Elisabeth Purwokerto.* Jurnal Keperawatan Soedirman, Volume 1 Nomor 2 November 2006.
- Wahyudi. 2009. *Hubungan Pelayanan Perawat Dan Kepuasan Pasien Di RSUD Wonogiri.* Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Wahyuni (2007). *Hubungan Antara Penyesuaian Diri Dalam Perkawinan Dengan Kepuasan Perkawinan Pada Individu Yang Menikah Kembali (Remarriage).* Skripsi. Universitas Airlangga.