

Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso

Mohammad Syarif Hidayatullah¹ Husnul Khotimah², Setyo Adi Nugroho³

¹²³Universitas Nurul Jadid, Email : dayatsyarif.1089@gmail.com

Abstract

Therapeutic communication is very important for the image of the nursing profession and the image of the hospital. Communication that occurs at the Tapen Puskesmas is still ineffective, so misunderstandings between nurses and patients often occur. The purpose of this research is to find out. The relationship between therapeutic communication with inpatient patient satisfaction at Tapen Health Center in Bondowoso Regency and to find out how big is the relationship between Therapeutic Communication and Patient Satisfaction in the Inpatient Room at Tapen Health Center in Bondowoso Regency. This research method is quantitative. This research was conducted in May 2019 with a sample of 30 inpatients. The sampling technique uses total sampling where the p-value has a significant relationship and H_a is received between therapeutic communication and patient satisfaction. The results of this study indicate that the relationship between Therapeutic Communication Nurse with Inpatient Satisfaction in Tapen Health Center, Bondowoso Regency, a significant relationship between therapeutic communication with inpatient satisfaction. The level of therapeutic communication relationship with patient satisfaction.

Keywords : *Therapeutic Education, Patient Satisfaction*

Abstrak

Komunikasi terapeutik sangat penting untuk citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit, Komunikasi yang terjadi di puskesmas tapen masih kurang efektif, sehingga sering terjadi kesalah pahaman antara perawat dan pasien. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui. Hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pelayanan pasien Rawat Inap di Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso dan untuk mengetahui seberapa besar hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di ruang Rawat Inap di Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. Metode penelitian ini adalah Kuantitatif. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2019 dengan sampel sebanyak 30 pasien rawat inap . Teknik sampling menggunakan Total sampling dimana p-value ada hubungan dan H_a diterima yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso, Hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik

dengan kepuasan pasien rawat inap Tingkat Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien, Ada kekuatan hubungan yang sangat besar.

Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien.

Pendahuluan

Puskesmas sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, dikenal karena kompleksitasnya yang ada, baik segi pelayanan, keuangan, kinerja serta pemasarannya. Sebagai pelayanan jasa para tenaga kerja medis dituntut untuk memberikan pelayanan yang dapat membantu proses kesembuhan pasien dengan membina hubungan saling percaya dengan cara komunikasi. Salah satu hal yang dilakukan perawat dalam menjaga kerjasama yang baik dengan pasien dalam membantu memenuhi kebutuhan kesehatan pasien, maupun dengan tenaga kesehatan lain dalam rangka membantu mengatasi masalah pasien adalah dengan berkomunikasi.

Agar Puskesmas bisa bersaing dengan Puskesmas lainnya dalam hal pelayanannya. "Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan jasa terbaik kepada pasien selaku pengguna jasa. Pelayanan jasa Puskesmas selalu terkait dengan profesionalisme, teknologi dan hubungan pasien dengan pelaksana pelayanan medis, misalnya: dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya dengan tujuan untuk kesembuhan

dan kepuasan pasien."¹
(¹Pohan,I.S.(2017).*Jaminan Mutu Layanan kesehatan:Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan.* Jakarta: EGC)

Pelayanan medis sebagian besar merupakan pelayanan yang bersifat *cure* dan ditujukan kepada pasien saja, tetapi pelayanan keperawatan bersifat *care* dan ditujukan kepada individu, keluarga, serta masyarakat, baik yang sehat maupun sakit.

Dari sebagian uraian diatas maka dalam berkomunikasi hendaklah selalu menggunakan kata yang sesuai dengan Firman Allah :

يَخُشِدْنَا وَيَذَكِّرُنَا لَعَلَّهَا يَتَذَكَّرُونَ لَا هُ
فَقُولُوا

"maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah mudahan ia ingat atau takut."² (2 QS Thaha 4)

"Perawat merupakan profesi yang difokuskan pada perawatan individu keluarga dan masyarakat sehingga mereka dapat mencapai, mempertahankan atau

memulihkan kesehatan yang optimal dan kualitas hidup dari lahir sampai mati. (Aripuddin I (2014)*Ensiklopedia Mini: Asal Mula Profesi Perawat*, Jakarta Angkasa.)

Bahwa 80% kesembuhan dan kepuasan pasien ditentukan dari keberhasilan perawat dalam memberikan perawatan secara medis, baik fisik maupun Psikis. (Musliha, S.Kep.,Ns.dan Siti Fatmawati, S.Kep,Ns, 2015, *Komunikasi Keperawatan*, Yogyakarta : Nuha Medika).

Oleh karena itu, puskesmas harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggannya(pasien).

Dimana dalam penelitian sebelumnya disalah satu di Ruang Internal Rawat Inap RSUD Tahun 2017 terdapat (75 %) Pasien tidak puas atas komunikasi terapeutiknya contohnya perawat tidak pernah mengingatkan untuk meminum obat dan cara cara meminum obat yang benar.

Perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi secara terapeutik (menyembuhkan) tidak saja akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan pasien, mencegah

terjadinya masalah ilegal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra Rumah Sakit. Komunikasi sangat penting karena sebagai sarana untuk koordinasi dan bekerjasama dalam mencapai tujuan. Komunikasi yang sering terjadi di Puskesmas Tapan, masih kurang efektif dan kurang terapeutik, sehingga sering terjadi kesalahpahaman antara perawat dengan pasien maupun keluarga pasien di Puskesmas Tapan. Berusaha meningkatkan mutu pelayanan sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Puskesmas Tapan, Dalam memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap masyarakat, perlu adanya penelitian yang berkelanjutan, untuk meningkatkan kualitas komunikasi terapeutik khususnya di Puskesmas Tapan.

Puskesmas Tapan berusaha secara terus menerus memberikan motivasi setiap hari sebelum dinas kepada perawat. Fenomena perawat Puskesmas dalam berkomunikasi dengan

pasien, kadang-kadang menyebabkan pesan yang disampaikan tidak mencapai hasil seperti yang diharapkan oleh para pasien seperti berbicara kasar dan kurang sabar dalam melayani. Tidak jarang perawat dalam melakukan pengukuran tanda-tanda vital lupa untuk berkomunikasi terlebih dahulu, misalnya: tidak menanyakan identitas pasien terlebih dahulu, tetapi langsung menarik tangan pasien dan melakukan pengukuran tekanan darah, mengukur suhu dan menghitung nadi pasien, dan perawat tidak memberikan penjelasan prosedur yang akan dilakukan, sehingga pasien merasa tidak dimanusiakan dan mengatakan bahwa pelayanan perawat kurang memuaskan pasien. Hal ini akhirnya menimbulkan komplikasi dari pasien yang Rawat Inap. Tujuan utama pasien masuk rumah sakit adalah mencapai kesembuhan, namun demikian terdapat beberapa pasien yang mempunyai motivasi sembuh yang rendah. Rendahnya motivasi sembuh oleh pasien tersebut ditunjukkan dengan penolakan pasien dalam menerima pengobatan dari tim medis. Pasien melepas sendiri infus yang melekat

pada tubuhnya atau menolak pemberian obat yang dilakukan oleh tim medis. Pasien yang melakukan hal ini biasanya setelah mengetahui tentang penyakitnya yang susah untuk disembuhkan atau pasien tua yang tidak ingin menambah beban keluarga dan selalu merepotkan. Sehingga pilihan untuk menghadapi kematian dianggap sebagai jalan yang terbaik.

Kecemasan adalah satu perasaan subjektif yang dialami seseorang terutama oleh adanya pengalaman baru, termasuk pada pasien yang akan mengalami tindakan invasif seperti pembedahan, pasien mengalami cemas karena *hospitalisasi*, pemeriksaan dan prosedur tindakan medik yang menyebabkan perasaan tidak nyaman. (Rawling, 2009 dalam Setiawan dan Tanjung, 2010:17)

Metode

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Survey Analitik dengan pendekatan Kuantitatif. Rancangan yang digunakan adalah *Cross Sectional* yaitu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasional antara faktor-

faktor atau resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada satu saat.

Hasil Penelitian

Deskripsi Komunikasi Terapeutik Perawat

Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat di ruang Rawat Inap Puskesmas Tapen

Komunikasi Terapeutik Perawat	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Baik	7	23.3
Baik	23	76.7
Total	30	100.0

Berdasarkan table 5.1 dapat diketahui bahwa dari 30 responden sebagian besar perawat sudah melakukan komunikasi terapeutik dengan baik sebanyak 76,7% (23 responden). Hasil analisa kuisioner dalam komunikasi terapeutik yang paling baik dilakukan oleh perawat adalah Perawat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan bukan bahasa medis saat berkomunikasi, Perawat menyampaikan pesan yang ringkas dan tidak tergesa-gesa saat berkomunikasi dan Perawat mengakhiri

wawancara atau komunikasi dengan cara yang baik. Analisa kuisioner yang belum dilakukan dengan baik oleh perawat adalah Perawat pada saat berkomunikasi dengan anda menunjukkan ekspresi wajah senyum yang wajar.

Deskripsi Kepuasan Pasien

Tabel 5.2 Distribusi Kepuasan pelayanan pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen

Kepuasan Pelayanan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Puas	7	23.3
Puas	23	76.7
Total	29	100.0

Berdasarkan table 5.2 dapat diketahui bahwa dari 30 responden sebagian besar responden puas terhadap pelayanan rawat inap di Puskesmas Tapen sebanyak 76,7% (23 responden). Analisa hasil kepuasan pasien menunjukkan bahwa pasien paling puas saat perawat menengok dan memeriksa keadaan anda seperti mengukur tensi, suhu, nadi, pernafasan, dan cairan infus dan perawat memberi tahu dengan jelas tentang hal-hal yang dilarang dalam perawatan.

Hasil Karakteristik
 Responden

Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso.

Tabel 5.3 Analisis Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pelayanan pasien Rawat Inap

Komunikasi Perawat	Kepuasan		Total	%	Correlation Coefficient	P value
	Kurang Puas	Puas				
Kurang Baik	6	20,0	13	7	23,3	0.81400
Baik	1	3,3	23	7	76,7	
Total	7	23,3	23	7	30	

Variabel	N	%	Mean	Sp D	Min - Max	P value
Komunikasi						
Kurang Baik	7	23,3	46,00	1,800	43-50	0,000
Baik	23	76,7				
Kepuasan						
Puas	7	23,3	46,167	2,290	41-51	
Kurang Puas	23	76,7				

*Uji Korelasi Spearman's Rho

Tingkat Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap di Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso.

Tabel 5.4 Analisis tingkat Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pelayanan pasien Rawat Inap

*Uji Korelasi Spearman's Rho

PEMBAHASAN

Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap.

Tabel 5.3 diketahui 46,00 dan kepuasan pasien 46,167. Standart deviasi komunikasi perawata adalah 1,800 dan kepuasan pasien 46,00. Nilai minimal komunikasi perawata adalah 43 dan maksimal 50. Sedangkan nilai kepuasan pasien minimal adalah 41 dan maksimal 51. Hasil analisa statistik dengan uji korelasi Spearman diperoleh nilai p-value 0,000 (p<0,05), artinya ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik

perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. Sehingga H_0 ditolak yang berarti bahwa ada perbedaan atau hipotesa peneliti diterima bahwa hasil analisa statistik dengan uji korelasi *Spearman* diperoleh nilai *p-value* 0,000 ($p < 0,05$), artinya ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hajriani (2013) hasil uji statistik dimana nilai *fisher exact test* diperoleh nilai $p = 0,001$ dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$ yang berarti nilai $p < \alpha$, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima atau ada pengaruh komunikasi perawat terhadap tingkat kepuasan di RSUD Haji Makassar.

Penelitian sejalan dengan yang dilakukan oleh Kusumo (2017) berdasarkan dari hasil penelitian dengan menggunakan uji regresi menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat

dan Poliklinik RSUD Jogja, hal ini didukung dengan penelitian Sutrisno, dkk yang menyatakan bahwa sebagian besar menyatakan bahwa semakin baik pelaksanaan komunikasi terapeutik yang dilaksanakan maka semakin puas pasien.

Hasil ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Dwidiyanti (2008) bahwa 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 di atas peneliti berasumsi bahwa komunikasi terapeutik memegang peranan penting dalam memberikan layanan keperawatan kepada pasien terutama dalam melakukan tindakan kepada pasien.

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang di rencanakan dengan tujuan untuk kesembuhan pasien. Sehingga, apabila perawatan dalam memberikan pelayanan dan asuhan keperawatan menggunakan komunikasi terapeutik maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien selama menjalani masa perawatan.

a. Tingkat hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di ruang Rawat Inap di Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso

Hasil penelitian pada Tabel 5.5 diketahui bahwa hasil analisa statistik dengan uji korelasi *Spearman* diperoleh nilai **Correlation Coefficient** atau nilai kekuatan hubungan dalam penelitian ini yaitu 0,814 yang artinya adanya hubungan yang positif dengan kekuatan hubungan yang sangat kuat.

Hasil penelitian sejalan dengan Bolla (2013) hasil uji statistik diperoleh nilai p-value 0,011 adanya hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik

perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,618 maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien memiliki keeratan hubungan yang kuat. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa perawat dalam melakukan komunikasi atau memberikan informasi harus efektif dan terapeutik sehingga tercipta hubungan yang harmonis dan terhindar dari komplain atau ketidakpuasan. (Bolla, Ibrahim N. 2013. *Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Melati Rsud Subang*. Jurnal Kesehatan. Vo. 8 No. 1).

Selain itu sesuai juga dengan teori Achiryani (2006) bahwa perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik, akan mudah menjalin hubungan, rasa percaya dengan pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan dalam pelayanan

keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit. Ariyanthi, L. (2007). *Hubungan Faktor Pribadi Klien Dengan Kepuasan Terhadap Kualitas Asuhan Keperawatan Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Dewasa Rumah Sakit Rajawali Bandung*. Cimahi : STIKES A. Yani

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Siti (2015) hasil uji r di peroleh nilai $r=0,371$ nilai tersebut bisa disimpulkan bahwa kekuatan hubungan tergolong rendah, berada pada rentang nilai antara 0,20-0,399(15). Rendahnya keeratan hubungan antara komunikasi teraupetik dengan kepuasan pasien dikarenakan kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh komunikasi. Menurut Nursalam (2010) ada, 11 faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yaitu: kualitas produk atau jasa, harga, kinerja, pelayanan, estetika, komunikasi, fasilitas, lokasi, suasana, desain visual, emosional, karakteristik produk.

Hasil penelitian ini, peneliti berasumsi 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 diberikan oleh perawat maka semakin puas pasien dalam menerima pelayanan yang diberikan. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa komunikasi terapeutik berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di puskesmas tapen kabupaten Bondowoso, ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap dan Tingkat Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien, Ada kekuatan hubungan yang sangat besar yaitu 0,814

DAFTAR PUSTAKA

- Aripuddin I (2014).
Ensiklopedia Mini: Asal Mula Profesi Perawat, Jakarta Angkasa.
- Aripuddin I (2014) .
Ensiklopedia Mini: Aslam Mula Profesi Perawat, Jakarta Angkasa.
- As Homby (1974), *Aplikasi Komunikasi Terapeutik* . Jakarta.
- Istifiyana R .(2013). *Tingkat Kepuasan Klienakan Pola Komunikasi Terapeutik Perawat di Rumah sakit Bhayangkara Polda Kalimantan Barat*. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Dipenogoro.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran.Edisi Kedua Belas*. Jakarta.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller.(2007). *Manajemen Pemasaran*.
- Lestari, Sunarto, Kuntari (2009) *Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul*, Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia.
- Lestari,(2011). *Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul*, Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia Jakarta.
- Musliha, S. Kep,Ns & Siti Fatmawati, S.Kep, Ns. (2015). *Komunikasi Keperawatan*, Yogyakarta :Nuha Medika.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2008). *Pengantar Pendidikan dan Perilaku kesehatan*. RinekaCipta. Jakarta.
- Nurjannnah, I. (2005). *Komunikasi Keperawatan :Dasar – Dasar Komunikasi Bagi Perawat*, Moco Media : Yogyakarta.
- Purwaningsih, W dan Karlina,I.(2012). *Asuhan Keperawatan Jiwa*. Yogyakarta : Nuha Medika. *EdisiKedua Bela*
- Purwanto, S.(2014) *Kepuasan Pasien Terhadap*

*Pelayanan Rumah
Sakit. Artikel Psikologi
Klinis Perkembangan
dan Sosial, Jakarta.*

Pohan, I.S. (2017). *Jaminan
Mutu Layanan
kesehatan: Dasar-Dasar
Pengertian dan
Penerapan*. Jakarta:
EGC.

Rawling, (2009) dalam
Setiawan dan Tanjung,
2010:17

Wahyu, E, (2006). *Hubungan
Pengetahuan
Komunikasi Terapeutik*.
Jakarta.