

Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Flamboyan Rsud Dr. Soeroto Ngawi

Aldava Nabila Nanda Prafika^{1*}, Edy Prawoto², Raudhotun Nisak³
^{1,2,3}D III Keperawatan, Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Ngawi
*Email: eddykenzi19@gmail.com

Kata Kunci

Komunikasi
Terapeutik,
Kepuasan Pasien

Abstrak

Latar Belakang: Komunikasi yang dilakukan oleh perawat dengan pasien adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja perawat yang diperoleh sesuai yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Flamboyan RSUD Dr. Soeroto Ngawi. **Metode:** penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional jumlah sampel 92 responden secara purposive sampling. Analisa data menggunakan Spearman's Rank. **Hasil Penelitian:** dari 92 responden menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat kategori baik dan yang merasa puas yaitu 69 (75,0%). Dari hasil uji statistik Spearman's Rank $p = 0,000$ ($p < 0,05$) terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Flamboyan RSUD Dr. Soeroto Ngawi. **Kesimpulan:** dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat. Diharapkan perawat dapat mempertahankan dan meningkatkan sikap dan keterampilan dalam berkomunikasi.

Correlation Of Therapeutic Communication With Level Of Patient Satisfaction In Ward Flamboyan Of RSUD Dr. Soeroto Ngawi

Key Words:

Therapeutic
Communication,
Patient Satisfaction

Abstract

Background: Communication made by nurses with patients is one of the factors that can affect the level of patient satisfaction. Patient satisfaction is a patient feeling that arises as a result of the nurse's performance obtained as expected. This study aims to determine the relationship between therapeutic communication with the level of patient satisfaction in the Flamboyan Room RSUD Dr. Soeroto Ngawi. **Methods:** quantitative research with a cross sectional approach with a sample of 92 respondents using purposive sampling. Data analysis using Spearman's Rank. **Results:** from 92 respondents indicated that the therapeutic communication of nurses was in good category and those who were satisfied were 69 (75.0%). From the results of the Spearman's Rank statistical test $p = 0.000$ ($p < 0.05$) there is a relationship between

therapeutic communication and the level of patient satisfaction in the Flamboyan Room of RSUD Dr. Soeroto Ngawi **Conclusion:** *the results of the study showed that most of the patients were satisfied with the therapeutic communication carried out by nurses. It is expected that nurses can maintain and improve attitudes and skills in communication.*

1. PENDAHULUAN

Rumah Sakit mempunyai fungsi penyelenggaraan pelayanan kesehatan salah satunya yaitu pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan dengan ketepatan perawat dalam memberikan pelayanan, tetapi bagaimana perawat mampu membina hubungan komunikasi dengan pasien dalam memberikan asuhan keperawatan demi keberhasilan dan kesembuhan pasien Asmuji (2012) dalam Akhmawardani, Sukesi and Kusuma (2014).

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dilakukan untuk membangun hubungan kepercayaan klien kepada perawat demi kesembuhan klien. Komunikasi terapeutik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan kunci penting dalam upaya meningkatkan kualitas perawatan. Pasien yang puas terhadap pelayanan keperawatan akan merasa nyaman dan akan kembali memilih rumah sakit saat membutuhkan pelayanan dan akan menceritakan kepuasan yang dirasakan kepada orang lain Kusnanto (2019).

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto yang dilakukan oleh Darsini, (2016) di dapatkan data dari 48 responden, perawat yang melakukan komunikasi terapeutik dengan baik yaitu sebanyak 29 responden (60,4%) dan yang merasa puas sebanyak 28 responden (58,3%) dan 1 responden (2,1%) menyatakan tidak puas. Hal serupa juga didapatkan dari penelitian Yuliani, Hariyanto and Mariyah (2016) menunjukkan bahwa di Rumah Sakit

Panti Waluya Malang sebagian besar perawat (86,4%) melaksanakan komunikasi terapeutik dengan baik dan sebagian responden menyatakan sangat puas (50%).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pemberian asuhan keperawatan adalah komunikasi dalam pemberian informasi mengenai masalah yang di alami klien dan bagaimana keluhan pasien dapat ditanggapi dengan cepat dan diterima oleh perawat dalam memberikan respon terhadap keluhan pasien Priyanto (2012) dalam Transyah and Toni (2018). Komunikasi terapeutik merupakan komponen penting untuk mendukung proses keperawatan Tamsuri (2006).

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dilakukan untuk membangun hubungan kepercayaan klien kepada perawat demi kesembuhan klien Lalongkoe (2013). Dengan demikian jika perawat tidak dapat berkomunikasi dengan baik dapat menyebabkan klien merasa tidak puas terhadap pelayanan keperawatan dalam melaksanakan asuhan keperawatan kepada klien Mirnawati (2013).

Upaya untuk mengatasi ketidakpuasan klien yaitu perawat perlu mengaplikasikan tentang konsep komunikasi dan model komunikasi dalam memberi pelayanan keperawatan serta mengadakan pelatihan komunikasi terapeutik yang berisi tentang bagaimana komunikasi terapeutik yang baik serta tahap-tahap yang dilalui pada komunikasi terapeutik. Dan juga memberikan kualitas pelayanan yang ramah serta menggunakan sistem yang mudah dipahami. Sehingga klien tidak merasa kesulitan dengan pemberian pelayanan. Lestari, Yulianthini, dan Suwendra (2016).

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasi. Teknik yang digunakan adalah cross-sectional. Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah pasien yang sedang dirawat inap di ruang Flamboyan RSUD dr. Soeroto Ngawi dalam kurun waktu Mei-Juni dengan jumlah sampel sebanyak 92 responden. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel responden ini peneliti menggunakan metode purposive sampling.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeroto Ngawi pada bulan Mei sampai Juni 2021. Pengolahan data meliputi Editing, Coding, Scoring, Tabulating. Penelitian ini menggunakan Uji Spearman's Rank.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Data Umum

Table 4.1 Distribusi Karakteristik Responden berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, Jenis Kelamin di Ruang Flamboyan RSUD dr. Soeroto Ngawi (n=92)

Karakteristik	n	Presentase (100%)
Usia		
(Max: 83, Mean: 43,04, Modus: 50)		
Remaja (11-19 Tahun)	6	6,5
Dewasa (20-60 Tahun)	74	80,4
Lansia (>60 Tahun)	12	13,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	49	46,7
Perempuan	43	53,5
Pendidikan		
SD	34	34,8
SMP	16	17,4
SMA	32	32,6

Perguruan Tinggi	9	9,8
Tidak Sekolah	5	5,4

Pekerjaan

PNS	13	14,1
Petani	42	45,7
Lainnya	37	40,2
Total	92	100,0

Berdasarkan tabel 4.1 diatas didapatkan hasil yaitu usia responden paling banyak berada pada rentang dewasa (20-60 tahun) sejumlah 74 (80,4%). Jenis Kelamin responden sebagian besar berjenis kelamin laki-laki sejumlah 49 (46,7%). Pendidikan responden paling banyak yaitu SD sejumlah 34 (34,8%). Pekerjaan responden sebagian besar yaitu petani dengan total 42 (45,7%) .

2. Data Khusus

Table 2. Distribusi Nilai Komunikasi Terapeutik di Ruang Flamboyan RSUD dr. Soeroto Ngawi (n=92)

Komunikasi Terapeutik	n	Presentase (100%)
Baik	75	81,5
Cukup	13	14,1
Kurang	4	4,3
Total	92	100,0

Berdasarkan table 2 menunjukkan bahwa sebagian besar komunikasi terapeutik di Ruang Flamboyan RSUD dr. Soeroto Ngawi yaitu 75 (81,5%) responden.

Table 3. Distribusi Nilai Kepuasan Pasien di Ruang Flamboyan RSUD dr. Soeroto Ngawi (n=92)

Kepuasan Pasien	n	Presentase (100%)
Tinggi	69	75,0
Sedang	12	13,0
Rendah	11	12,0
Total	92	100,0

Berdasarkan table 3 menunjukkan bahwa kepuasan pasien di ruang Flamboyan RSUD dr. Soeroto Ngawi adalah Tinggi yaitu sejumlah 69 (75,0%).

Table 4. analisa Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Flamboyan RSUD dr. Soeroto Ngawi (n=92)

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien			Uji Spearman Rank	
	Rendah	Sedang	Tinggi	P value	Koefisien Korelasi
Kurang	3 (3,3%)	0 (0,0%)	1 (1,1%)	0.000	0,465
Cukup	1 (1,1%)	3 (3,3%)	9 (9,8%)		
Baik	7 (7,6%)	9 (9,8)	59 (64,1%)		
Total	92 (100,0%)				

Berdasarkan table 4 diatas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap komunikasi terapeutik perawat dalam kategori baik yang merasa puas lebih besar yaitu 59 responden (64,1,0%) dibandingkan yang kurang puas hanya 7 responden (7,6%) dan yang cukup puas ada 9 responden (9,8%), sedangkan komunikasi terapeutik perawat dalam kategori cukup baik yang merasa puas ada 9 responden (9,8%), cukup puas ada 3 responden (3,3%), dan yang merasa kurang puas ada 1 responden (1,1%) dan komunikasi

terapeutik dalam kategori kurang baik dan responden menyatakan kurang puas yaitu 3 responden (3,3%) sedangkan yang merasa puas hanya 1 responden (1,1%).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi uji *Spearman's* sebesar 0,000 ($p < 0,05$) yang artinya terdapat korelasi atau hubungan antara komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien. Sedangkan untuk nilai koefisien korelasi didapatkan sebesar 0,465 yang berarti tingkat korelasi adalah korelasi cukup.

PEMBAHASAN PENELITIAN

Komunikasi Terapeutik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat ruang Flamboyan RSUD Dr. Soeroto Ngawi sebagian besar adalah baik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rini Handayani (2019) dan Rorie, Pondaag and Hamel (2014) dimana komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh perawat saat berkomunikasi dengan pasien dalam kategori baik. Komunikasi terapeutik yang baik kemungkinan disebabkan karena perawat telah memahami cara melakukan komunikasi terapeutik dengan baik. Kemampuan ini dapat diperoleh oleh perawat melalui pendidikan yang ditempuh oleh perawat atau pelatihan-pelatihan tentang komunikasi terapeutik,

sehingga perawat memiliki keterampilan yang baik tentang komunikasi terapeutik.

Menurut Lalongkoe (2013) Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dilakukan untuk membangun hubungan kepercayaan klien kepada perawat demi kesembuhan klien. Dengan demikian komunikasi terapeutik memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Komunikasi terapeutik yang banyak dilaksanakan perawat adalah tersenyum, mengucapkan salam, menanyakan keadaan pasien, dan memberikan masukan kepada pasien tentang tindak lanjut yang akan dilakukan. Hal tersebut dilakukan perawat karena berhubungan dengan keramahan dan tatakrama perawat dengan pemberian asuhan keperawatan, sehingga mereka sudah terbiasa

mengucapkan salam, tersenyum, dan menanyakan keadaan pasien ketika mengunjungi atau masuk ke kamar pasien. Perawat juga memberikan saran kepada pasien tentang tindakan lanjut yang akan dilakukan perawat sebagai bentuk peran tempat konsultasi bagi para pasien sehingga pasien mendapatkan layanan yang prima Sembiring and Munthe (2019)

Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat di ruang Flamboyan RSUD Dr. Soeroto Ngawi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Djala (2021) dimana sebagian besar responden merasa puas terhadap komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat. Penelitian lainnya yang sejalan dengan penelitian ini yaitu penelitian Daryanti and Priyono (2016) yang meneliti tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Pada penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa sebagian besar pasien rawat inap merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh perawat

Menurut peneliti kepuasan responden dikarenakan pelayanan keperawatan yang di berikan memuaskan sehingga responden merasa puas terhadap pelayanan keperawatan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah aspek hubungan klien dengan perawat melalui komunikasi terapeutik ketika memberikan pelayanan kepada pasien. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan menjalin hubungan rasa percaya pada pasien, tetapi juga mencegah terjadinya masalah legal, dan memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit Putra (2013)

Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis *Spearman's Rank* menunjukkan adanya hubungan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Flamboyan RSUD Dr. Soeroto Ngawi dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Sedangkan untuk nilai koefisien korelasi didapatkan sebesar 0,465 yang berarti tingkat korelasi adalah korelasi cukup. Sebagian besar responden menyatakan komunikasi terapeutik perawat dalam kategori baik dan merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan. Komunikasi terapeutik merupakan salah satu untuk memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya terhadap klien, sehingga klien akan merasa puas dengan pelayanan, hal ini dapat tercapai apabila adanya kerja sama antara tenaga medis dan pasien sehingga saling menguntungkan agar kepuasan pasien tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Namun ada juga pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan, hal ini disebabkan perawat tidak menggali informasi tentang penyakit atau keadaan pasien dan pada tahap terminasi dimana perawat tidak menanyakan keadaan atau perasaan pasien setelah dilakukan tindakan, tidak mengingatkan ataupun memberitahukan jika ada pemeriksaan dan tidak mengucapkan salam kepada pasien dan keluarga ketika meninggalkan tempat. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang diberikan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan tentang informasi kesehatan tidak sesuai dengan harapan mereka dan perawat kurang memperhatikan tehnik-tehnik komunikasi terapeutik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Liestriana, Rejeki and Wuryanto (2010) yang berjudul Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Pasca Operasi Rawat Inap Di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan Tahun 2012 diperoleh hasil bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik pada pasca operasi dengan kepuasan pasien pasca operasi di ruang rawat inap RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan, dengan hasil statistik yaitu

komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat dalam kategori baik dengan presentase 56,3% dan sebagian besar 59,4% pasien merasa puas terhadap pelayanan komunikasi terapeutik perawat. Hal tersebut dapat dipengaruhi faktor sikap dan cara pendekatan perawat dengan klien, dimana pada saat memberikan asuhan keperawatan, perawat bersikap ramah dan peduli kepada klien sehingga klien merasakan kepuasan Kusnanto (2019).

Hal serupa juga terdapat pada penelitian Mongi (2020) dimana dalam penelitiannya menunjukkan korelasi dengan nilai $p = 0,002$ yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang artinya ada hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Komunikasi berperan penting dalam menjalankan proses asuhan keperawatan di suatu rumah sakit, tanpa adanya komunikasi yang baik besar kemungkinan proses asuhan keperawatan yang dilakukan tidak akan berjalan dengan maksimal dan sesuai dengan yang telah direncanakan dan dapat mengakibatkan klien merasa tidak puas terhadap pelayanan keperawatan.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan klien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah klien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau lebih dari yang diharapkannya dan sebaliknya ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang di dapatkan tidak sesuai yang diharapkannya Putra (2013).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu aspek hubungan klien dengan perawat melalui komunikasi terapeutik ketika memberikan pelayanan kepada pasien. Dalam menghadapi pasien yang memiliki beragam sifat dan memiliki latar belakang yang berbeda-beda, seorang perawat membutuhkan keterampilan khusus dalam berkomunikasi karena perawat memberikan pengaruh besar untuk

menentukan kualitas pelayanan terhadap pasien di suatu instalasi karena frekuensi pertemuannya dengan pasien lebih sering daripada dokter Achmad, Wahidin and Halim (2019).

4. SIMPULAN

Kesimpulan hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Flamboyan RSUD dr. Soeroto Ngawi, sebagai berikut:

1. Sebagian besar komunikasi yang diterapkan perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan kepada pasien dalam kategori baik.
2. Tingkat kepuasan pasien yang merasa puas terhadap komunikasi perawat baik lebih banyak dibandingkan dengan responden yang mengatakan tidak puas, sedangkan yang mengatakan komunikasi perawat kurang, responden yang kurang puas lebih banyak dibandingkan dengan responden yang merasa puas.
3. Ada hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Flamboyan RSUD Dr. Soeroto Ngawi

SARAN

1. Bagi rumah sakit
Diharapkan pihak manajemen atau diklat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soeroto untuk mendukung serta memfasilitasi perawat dalam meningkatkan komunikasi terapeutiknya, dengan mengirimkan perawatnya dalam pelatihan, workshop, dan seminar atau mengadakan pelatihan secara internal mengenai komunikasi terapeutik yang baik.
2. Bagi perawat
Mempertahankan dan meningkatkan sikap cepat tanggap terhadap setiap persoalan yang timbul pada pelayanan keperawatan khususnya komunikasi perawat

dalam memberikan kepuasan kepada pasien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan keterbatasan penelitian ini maka diharapkan dapat melengkapi data dan diharapkan untuk meneliti selain dari variabel yang diteliti pada penelitian ini, karena masih banyak variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

5. REFERENSI

Laporan:

Kourous, G. (2017). *World hunger again on the rise, driven by conflict and climate change, new UN report says*. New York: World Health Organization.

Buku:

McKenzie, J.F., Pinger, R.R., Kotecki, J.E. (2013). *Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: EGC.

Pokok Bahasan dalam Buku:

Untari, I. (2002). *Teori Promosi Kesehatan*. In B. Hartono, *Promosi Kesehatan Di Puskesmas & Rumah Sakit* (p. 6). Jakarta: Rineka Cipta.

Artikel dalam jurnal:

Untari, I. (2015). *Pengembangan Metode Senam Cegah Pikun. Profesi (Profesional Islam) Media Publikasi Penelitian*, 5-10.

Artikel dalam Prosiding Konferensi:

Untari, I., Sarifah, S. (2014). *Development Gymnastics Prevent Senile Up Brain's Game*. International Conference on Fundamentals and Implementation of Education (ICFIE) (pp. 122-126). Yogyakarta: UNY.