

PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP SALAH SATU RUMAH SAKIT SWASTA DI YOGYAKARTA

Lady Agitha Br Tarigan¹, Agustina Sri Oktri Hastuti², Christina Ririn Widiанти³

¹STIKes Panti Rapih Yogyakarta, Jl. Tantular No.401, Condongcatur, Depok, Sleman,
Yogyakarta, Indonesia, Email : agithalady@gmail.com

²STIKes Panti Rapih Yogyakarta, Jl. Tantular No.401, Condongcatur, Depok, Sleman,
Yogyakarta, Indonesia, Email : oktri_hastuti@stikespantirapih.ac.id

³STIKes Panti Rapih Yogyakarta, Jl. Tantular No.401, Condongcatur, Depok, Sleman,
Yogyakarta, Indonesia, Email : ririn_widiанти@stikespantirapih.ac.id

ABSTRAK

Latar Belakang : Komunikasi terapeutik salah satu kegiatan dimana perawat membantu pasien dalam mengatasi permasalahan yang dialami dan emosional untuk mencapai kesembuhan pasien.

Tujuan : penelitian ini untuk mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di ruang inap salah satu Rumah Sakit Swasta di Yogyakarta.

Metode : Penelitian menggunakan metode deskriptif korelatif pendekatan cross sectional. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling, didapatkan 47 responden. Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan uji korelasi Spearman.

Hasil : Analisis univariat sebagian besar yaitu sebanyak 23 (53,4%) pasien mengatakan komunikasi terapeutik perawat masuk pada kategori kurang dan sebagian besar kepuasan pasien sebanyak 27 (67,4%) masuk pada kategori rendah. Hasil analisa data menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap salah satu Rumah Sakit swasta di Yogyakarta (P value : 0,003).

Kesimpulan : Ada pengaruh komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap salah satu Rumah Sakit Swasta di Yogyakarta.

Saran : Sebagai bahan evaluasi dan juga dimasukkan dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berguna untuk meningkatkan pelayanan mutu Rumah Sakit

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Background : Therapeutic communication is one of the activities where nurses assist patients in overcoming the problems experienced and emotional to achieve patient recovery.

Purpose : To determine the correlation of nurse therapeutic communication against inpatient satisfaction in the nursing room at the Santa Elisabeth Hospital.

Methods : Correlative descriptive method, using a cross sectional approach, purposive sampling was carried out from March to July 2021 with 47 respondents using a questionnaire, and data analysis using the Spearman correlation test through SPSS.

Results : univariate analysis, mostly 23 (53.4%) patients said that therapeutic communication was in the poor category and most of the patients' satisfaction as many as 27 (67.4%) were in the low category. The results of the bivariate analysis obtained a significance number or probability number $0.003 < 0.05$, then there is an influence of therapeutic communication on patient satisfaction in the Inpatient Room of Santa Elisabeth Hospital.

Conclusion : There is a relationship between nurses' therapeutic communication and the satisfaction

of inpatients in Santa Elisabeth Hospital.

Suggestion: as an evaluation material and also input in providing useful nursing services to improve the quality of hospital services.

Keywords : *Therapeutic Communication, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, dikenal karena kompleksitasnya yang ada mulai dari segi pelayanan, keuangan, kinerja serta pemasarannya (Arifuddin, 2017). Pelayanan jasa Rumah Sakit selalu berkaitan dengan profesionalisme, teknologi, dan hubungan antara pasien dengan pelayanan kesehatan, seperti Dokter, Perawat, Ahli Gizi, Farmasi dan tenaga kesehatan lainnya (Arwani, 2016). Berdasarkan hal tersebut Rumah Sakit dituntut memiliki pelayanan yang maksimal, hal ini dilakukan untuk mendapatkan kepuasan dari pasien, sehingga dapat dipercaya oleh masyarakat luas serta menjadi suatu keharusan Rumah Sakit untuk berusaha menghindari pelayanan-pelayanan yang dapat membuat pasien kehilangan kepercayaan.

Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu bentuk respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian atau ketidak selarasan yang dirasakan di antara harapan sebelumnya dengan hasil kinerja pelayanan yang didapatkan setelah merasakannya atau memakainya (Irawan, 2017). Pelayanan yang diberikan perawat dapat menentukan tingkat kepuasan pasien, hal ini karena perawat adalah salah satu profesi profesional

yang pemainnya memegang kendali atau berinteraksi dengan pasien paling banyak dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya. Dapat dilihat dari jumlah perawat yang relatif besar, dimana sekitar 60% pegawai Rumah Sakit adalah perawat, pelayanan keperawatan selama 24 jam dan dilakukan secara berkesinambungan (Trihaningsih, 2016).

Komunikasi terapeutik adalah salah satu komunikasi interpersonal dengan titik tolak dimana saling memberikan pengertian antara perawat dengan pasien (Dinda, 2018). Keberhasilan dalam melaksanakan komunikasi terapeutik dapat dinilai salah satunya melalui tahap tahap komunikasi terapeutik yang diawali dari perawat melakukan orientasi, kerja dan terminasi (Jalaludin, 2018).

Rumah Sakit Swasta X di Yogyakarta merupakan salah satu Rumah Sakit milik Yayasan Panti Rapih yang berada di daerah Kabupaten Bantul yang dijadikan tempat rujukan bagi Puskesmas dan Rumah Sakit yang ada diwilayah kerja Bantul. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti langsung kepada kepala perawat ruang rawat inap menyampaikan bahwa salah satu Rumah Sakit Swasta di Yogyakarta memiliki

pelayanan perorangan secara paripurna seperti pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Selain itu, biasanya juga diberikan pelayanan terhadap pasien yang akan tinggal atau menginap setidaknya satu hari, dan menjalani beberapa hal seperti menjalani terapi, observasi, rehabilitas dan penunjang medis lainnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit X di Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif korelatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran berjumlah 120

orang dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 47 responden. Penentuan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria inklusi yaitu keadaan umumnya baik, sadar, dapat diajak berkomunikasi, dirawat lebih dari 2 hari dan bersedia dijadikan responden oleh peneliti. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang teruji validitasnya dimana berdasarkan hasil Sig (2-tailed) < 0,05 dan reliabilitas terhitung lebih besar dari 0,361. Kuesioner berisi tentang pertanyaan terkait komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien terhadap pelayanan. Data dianalisis dengan menggunakan uji korelasi spearman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Komunikasi Terapeutik yang dilakukan Tenaga Kesehatan di Salah satu Rumah Sakit Swasta Yogyakarta Maret-Juli 2021

Komunikasi Terapeutik	n	%
Baik	10	21.1%
Cukup	12	25,5%
Kurang	25	53.4%
Total	47	100.0%

Sumber data: Primer 2021.

Tabel 1 menunjukkan bahwa hampir sebagian besar komunikasi terapeutik di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran adalah kurang sebanyak 25 responden (53, 4%). Hal ini

menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat belum sepenuhnya dijalankan sesuai dengan ketentuan komunikasi terapeutik terutama pada tahap kerja. Terdapat persamaan persamaan pada

penelitian yang dilakukan Laode dan Musrin (2018) bahwa fase kerja dijadikan sebagai inti dari keseluruhan proses komunikasi terapeutik, karena di dalamnya perawat dituntut untuk membantu, mendukung pasien, menyampaikan perasaan, pikirannya, kemudian menganalisis respons ataupun pesan yang

disampaikan oleh pasien. Selain itu, pada tahap kerja perawat dengan pasien memiliki waktu bertatap muka lebih lama dan perawat juga mendengarkan secara aktif dan dengan penuh perhatian, sehingga mampu membantu pasien untuk mendefinisikan masalah kesehatannya.

Tabel 2
Tingkat Kepuasan Pasien di Salah satu Rumah Sakit Swasta Yogyakarta|
Maret-Juli 2021

Kepuasan Pasien	n	%
Tinggi	9	14.7%
Sedang	11	17.9%
Rendah	27	67.4%
Total	47	100.0%

Tabel 2 menunjukkan bahwa, sebagian besar tingkat kepuasan responden dalam kategori rendah (67,4%), hal ini dapat terjadi karena perawat belum sepenuhnya memberikan kepuasan pelayanan keperawatan terutama dalam memberikan jaminan. Menurut Budiastuti (2019), yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien salah satunya dapat dipengaruhi dari pelayanan yang diberikan, dari jasa, keluhan dan

lainnya. Selain itu, menurut Wahyu (2016), menyatakan bahwa dengan adanya jaminan dengan memberikan adanya tanggung jawab yang ditunjukkan melalui sikap seperti memberikan salam dan senyum juga menjadi elemen dalam kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dalam memberikan respon yang berbeda dapat dilihat dari segi umur, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan.

Tabel 3
Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Salah satu Rumah
Sakit Swasta Yogyakarta|
Maret-Juli 2021

P value	0,003
r	0,083
n	47

Tabel 3 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan, positif dan lemah antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Sawata X Yogyakarta (P value: 0,003; r : 0,083). Kutney-Lee, A., et al (2019), dikatakan bahwa pada komunikasi terapeutik salah satunya dalam menyampaikan informasi memiliki pengaruh pada tingkat kepuasan pasien. Selain itu juga terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien dimana dikatakan perawat menjadi salah satu yang mempengaruhi keberhasilan dalam melakukan komunikasi terapeutik yang memiliki keterkaitan dengan kepuasan pasien selama menjalani perawatan dan mendapatkan pelayanan selama dirawat di rumah sakit. Kepuasan pasien dijadikan sebagai indikator yang penting untuk meningkatkan perawatan keperawatan dan meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Hal tersebut dapat terjadi karena perawat kurang tidak bersahabat dan teknik berkomunikasi yang kurang sesuai yang juga menyebabkan ketidakpuasan pada pasien, hal ini terjadi karena ketidakmampuan pasien dalam menafsirkan pesan verbal dan non verbal yang disampaikan perawat. Ketidakpuasan juga dapat muncul karena persepsi dan cara pandang dari setiap pasien yang berbeda dalam menanggapi setiap tindakan dan

komunikasi perawat. Menurut analisis peneliti, kurangnya komunikasi terapeutik perawat salah satunya karena sesuai dengan ketentuan untuk meminimalisir penyebaran virus Covid 19 maka interaksi dengan pasien lebih dibatasi, menjaga jarak dan juga mengurangi adanya sentuhan kecuali tindakan keperawatan. Hal inilah yang membuat pasien merasa perawat kurang puas karena pembatasan interaksi dan kedekatan antara perawat dengan pasien. Kemudian, hasil wawancara dengan salah satu pasien menyebutkan bahwa perawat cenderung hanya berfokus pada tindakan keperawatan yang dilakukan dan tidak ada komunikasi antara perawat dengan pasien sehingga pasien hanya diam saja tanpa ada interaksi dengan perawat selama melakukan tindakan tersebut, serta perawat juga tidak memberikan pujian atau apresiasi setelah dilakukan tindakan. Kemudian, perawat juga tidak membuat kesepakatan waktu untuk kunjungan berikutnya sehingga antara perawat dan pasien sendiri tidak ada kedekatan. Secara umum, kurangnya pelaksanaan komunikasi terapeutik tersebut oleh perawat disebabkan tidak terbiasa melaksanakan komunikasi terapeutik sesuai dengan tahap-tahap komunikasi.

SIMPULAN DAN SARAN

Ada hubungan penerapan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap salah satu Rumah

Sakit Swasta di Yogyakarta.

Saran bagi tenaga kesehatan (perawat), dapat memperluas wacana perawat manajer untuk dapat membuat tatanan supaya komunikasi terapeutik dapat dilakukan perawat dengan baik.

Bagi Peneliti selanjutnya disarankan , dapat melakukan penelitian terkait upaya meningkatkan komunikasi terapeutik pada perawat.

Kinerja Karyawan Pada CV. Delta Raya Batu. Retrieved from:http://eprints.umum.ac.id/jip_tummpp-gdl-pdf

Wahyu. (2016). *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Yogyakarta: Nusa Medika

DAFTAR PUSTAKA

- Aripuddin, Acep. (2017). *Dakwah Antar Budaya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Budiastuti (2015). Faktor-Faktor Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit, Retrieved from: http://www//klinis.wordpress//kepuasan_pasien_terhadap_pelayanan_keperawatan,_diunduh_pada_tanggal_2_Januari_2015.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/download/5171/4687>
- Irawan. (2012). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Jailudin, Rahmat. (2018). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Kusumawardhani. Budi Oktavy. (2019). Analisis Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Karanganyar. *Jurnal Riset Kesehatan*. Retrieved from: https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/11086/15.%20Oktavy_.pdf?sequence=1
- Lestari, Susi. (2019). Pengaruh Perencanaan Pajak Terhadap Manajemen Laba. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*. Vol.4 No.1 Retrived from: <https://journals.ums.ac.id/index.php/reaksi/article/view/8063>
- Tri Ningsih. (2016). Pengaruh Kemampuan Motivasi Kerja Terhadap