

Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Penyakit Dalam RSUD H. Damanhuri

Nurjannah, Endang Pertiwiwati, Ichsan Rizany

Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Lambung Mangkurat

Email korespondensi: Norjannahzz1998@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi adalah faktor terpenting bagi seorang perawat di dalam melakukan kegiatan pemberian asuhan keperawatan pasien. Ketika hubungan perawat bagus dapat meningkatkan pula kualitas layanan keperawatan yang diberikan terhadap pasien, sebab komunikasi yang bagus dapat terciptanya hubungan saling percaya seorang perawat dan pasien. Untuk memberikan layanan asuhan keperawatan agar berhasilnya serta pemulihan klien. Tujuan penelitian mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang penyakit dalam RSUD H. Damanhuri Barabai. Penelitian kuantitatif menggunakan rancangan *cross sectional*, menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi terapeutik yang diterapkan perawat yaitu 39.7%. Kepuasan pasien sedang 38.8%. Tingkat kepuasan klien tergantung pada kualitas layanan yang telah diberikan. Semakin bagus penerapan komunikasi terapeutik maka semakin tinggi pula tingkatan kepuasan klien. Terdapat hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang penyakit dalam RSUD H. Damanhuri Barabai.

Kata-Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Komunikasi Terapeutik.

ABSTRACT

Communication is the most important factor for a nurse in carrying out patient nursing care activities. When the nurse relationship is good, it can also improve the quality of nursing services provided to patients, because good communication can create a trusting relationship between a nurse and a patient. To provide nursing care services for the success and recovery of the client. The purpose of the study was to determine the relationship between therapeutic communication and the level of satisfaction of inpatients in the internal medicine room at RSUD H. Damanhuri Barabai. Quantitative research using cross sectional design, using purposive sampling technique. The results showed that therapeutic communication applied by nurses was 39.7%. Patient satisfaction was 38.8%. The level of client satisfaction depends on the quality of services that have been provided. The better the application of therapeutic communication, the higher the level of client satisfaction. There is a relationship between therapeutic communication and the level of satisfaction of inpatients in the internal medicine room at RSUD H. Damanhuri Barabai.

Keywords: Patient Satisfaction, Therapeutic Communication

Cite this as: Nurjannah, Pertiwiwati, E., Rizany, I. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Penyakit Dalam RSUD H. Damanhuri. Nerspedia 2021;4(2): 161-165.

PENDAHULUAN

Perawat ialah seseorang yang memberikan pelayanan untuk pasien, keluarga pasien, serta warga baik kondisi sakit ataupun sehat melingkupi seluruh proses dalam hidup manusia. Perawat adalah seseorang yang senantiasa berhubungan dengan pasien yang mempunyai banyak keahlian, yaitu salah satunya keahlian berkomunikasi dengan pasien (1). Kepuasan penderita terhadap komunikasi yang dilakukan seseorang perawat ialah tingkatan perasaan sesudah menyamakan komunikasi perawat yang dialami bersama harapan yang diimpikan

oleh penderita sesudah menempuh perawatan. Pemicu yang berkaitan dengan kepuasan penderita ialah mutu produk serta jasa, emosional, harga, estetika, ciri produk, pelayanan, kinerja, posisi, sarana, serta komunikasi (2).

Penelitian di Amerika Serikat didapatkan hasil pasien rawat inap dari 150 responden didapatkan total 53% puas dan 47% menyatakan tidak puas mengenai penerapan komunikasi terapeutik (3). Data yang diperoleh dari Sensus Nasional (2001) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan dirawat inap yang banyak

Karakteristik Responden

Tabel 1

No	Jenis kelamin	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	Laki-laki	59	48.8 %
2	Perempuan	62	51.2 %
	Total	121	100.0 %

dimanfaatkan untuk rumah sakit pemerintahan yaitu sebanyak (37,1%) dan rumah sakit swasta (34,3%) dan sisanyaitu puskesmas dan rumah sakit swasta bersalin. Kemudian untuk komunikasi terapeutik dapat disimpulkan bahwa ketidakpuasan dari pelayanan komunikasi terapeutik di rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta khusus rawat inap dan rawat jalan terus meningkat.

Berdasarkan data kepuasan pasien di RSUD H.Damanhuri Barabai yang didapatkan dari sub bagian umum dan kepegawaian 3 bulan terakhir terhitung dari bulan Juli, Agustus, dan September total keluhan terdapat 91 keluhan pasien di ruang rawat inap yang berada diperingkat pertama keluhan terbanyak dari 9 Instalasi yaitu IGD, UTD, Laboratorium, Radiologi, Loker Rawat Inap, Loker Rawat Jalan, Farmasi, Rawat Jalan, dan Rawat Inap. Kemudian pada keseluruhan Ruang Rawat Inap yaitu Ruang Penyakit Dalam, Ruang Bedah, Ruang nifas, Ruang ICU. Terdapat total keluhan sebanyak 75 keluhan di ruang penyakit dalam yang berada di posisi tertinggi.

METODE

Pada penelitian ini adalah kuantitatif *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di ruang penyakit dalam RSUD H.Damanhuri Barabai. Cara pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel ini berjumlah

121 responden. Instrumen pada penelitian ini adalah kuesioner data karakteristik, kuesioner komunikasi terapeutik dan kuesioner tingkat kepuasan pasien. Kuesioner komunikasi terapeutik menggunakan kuesioner dari penelitian Ayun (2018) dan kuesioner tingkat kepuasan pasien menggunakan kuesioner NSNS (2013).

Analisis data univariat menggunakan distribusi frekuensi. Analisis data bivariat memakai uji *chi square*. Pada penelitian telah mendapat izin etik dari Komite Etik Kesehatan Fakultas Kedokteran ULM dengan nomor 475/KEPK-FK UNLAM/EC/XII/2020. Prinsip etika pada penelitian ini yaitu *informed consent*, tanpa nama, kerahasiaan, hak untuk menolak, dan berbuat baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden di RSUD H.Damanhuri Barabai pada tabel 1 karakteristik berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 51.2%. Menurut Potter & Perry 2012 menjelaskan pada dasarnya gaya komunikasi berbeda wanita dan pria (5).

Hasil tabel 2 karakteristik berdasarkan usia menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia 31-45 tahun dengan persentase 46.3%. pada kelompok usia produktif 15-60 tahun adalah usia

Karakteristik Responden

Tabel 2

No	Umur	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	≤30 tahun	19	15.7%
2	31-45 tahun	56	46.3%
3	46-60 tahun	33	27.3%
4	>60 tahun	13	10.7%
	Total	121	100.0%

Karakteristik Responden
Tabel 3

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (n)	Presentasi (%)
1	SD	5	4.1%
2	SMP	12	9.9%
3	SMA/SMK Sederajat	64	52.1%
4	Perguruan Tinggi	40	33.9%
Total		121	100.0%

cenderung menggunakan jasa dan fasilitas layanan kesehatan (6).

Hasil tabel 3 karakteristik berdasarkan pendidikan menunjukkan bahwa sebagian besar berada pada kategori berpendidikan SMA/SMK Sederajat sebanyak 52.1%. Semakin menjadi besar tingkatan pembelajaran seorang, hingga perilaku buat mengkritisi seluruh suatu hendak bertambah, sehingga seorang dengan pembelajaran yang lebih besar sepatutnya hendak lebih kritis dalam memperhitungkan pelayanan yang telah diberikan bisa membagikan rasa puas ataupun kebalikannya (7).

Hasil tabel 4 karakteristik berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa sebagian besar pekerjaan responden adalah wiraswasta sebanyak 36.4%. Individu yang berbeda pekerjaan memiliki kecenderungan tidak sama dalam memahami dan bereaksi terhadap pelayanan kesehatan yang sudah diterima (8).

Hasil tabel 5 didapatkan data komunikasi terapeutik di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD H.Damanhuri Barabai berada pada kategori cukup sebanyak 39.7%. Komunikasi terapeutik tersebut adalah

perihal yang berarti untuk perawat agar mendukung proses pemberian asuhan keperawatan yang melingkupi pengkajian penaksiran keperawatan, perencanaan, penerapan serta evaluasi (9).

Hasil tabel 6 didapatkan data persentase indikator komunikasi terapeutik berdasarkan total skor kuesioner didapatkan data persentase tertinggi ada pada indikator kontak mata dengan persentase 76.86% dan persentase terendah ada pada indikator bersikap sopan dengan persentase 33.88%. Komunikasi terapeutik tersebut adalah komunikasi secara profesional bagi profesi keperawatan yang akan direncanakan lalu diterapkan untuk teknik pemulihan pasien (10).

Hasil tabel 7 didapatkan data kepuasan pasien di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD H.Damanhuri Barabai berada pada kategori sedang sebanyak 38.8%. Kategori yang bisa mempengaruhi tingkat kepuasan klien khususnya pada klien rawat inap penerapan keperawatan yang dicoba oleh seorang perawat, semacam berikan waktu terhadap pasien agar bertanya-tanya menglingkupi keluhan yang dirasakan, seorang perawat memberikan layanan dengan ramah, cepat,

Karakteristik Responden
Tabel 4

No	Pekerjaan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	PNS	24	19.8 %
2	Polisi/Tentara	4	3.3%
3	Wiraswasta	44	36.4%
4	Guru	1	0.8%
5	Pedagang	24	19.8%
6	Nelayan	0	0%
7	Petani	8	6.6%
8	Pelajar/Mahasiswa	2	1.7%
9	Tidak bekerja	1	0.8%
10	Ibu rumah tangga (IRT)	13	10.7%
Total		Total	100.0%

Tabel 5
Komunikasi terapeutik

Komunikasi terapeutik	Frekuensi (n)	Presentasi (%)
Baik	41	33.9%
Cukup	48	39.7%
Kurang	32	26.4%
Total	121	100.0%

sopan santun, perawat senantiasa memberikan obat klien dengan tepat waktu serta sesuai dengan SOP (11).

Hasil tabel 8 didapatkan data persentase indikator kepuasan pasien berdasarkan total skor kuesioner didapatkan data persentase tertinggi ada pada indikator *Responsiveness* (Ketanggapan) dengan persentase 67.5%% dan persentase terendah ada pada indikator *Tangibles* (bukti fisik) dengan persentase 63.6%. Kepuasan pasien merupakan tingkatan dai perasaan klien yang muncul dari fasilitas pelayanan kesehatan yang telah didapatkan klien (12).

Hasil tabel 9 menunjukkan ada hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang penyakit dalam RSUD H.Damanhuri Barabai. menunjukkan bahwa perawat yang keterampilan komunikasi terapeutiknya cukup dengan tingkat kepuasaannya tinggi sebanyak 20 orang (41.7%). Dan sebanyak 18

orang (56.3%) responden menyatakan penerapan komunikasi terapeutik seorang perawat kurang terhadap tingkatan kepuasan rendah.

KETERBATASAN

Keterbatasan yang dirasakan peneliti selama penelitian ini dilakukan adalah peneliti tidak dapat langsung membagikan kuesioner kepada pasien dan hanya oleh perawat di ruangan untuk membagikan kepada pasien yang sudah sesuai dengan kriteria inklusi. Dikarenakan penelitian ini terjadi pada saat pandemi COVID-19. Jumlah responden cukup banyak yaitu berjumlah 121. Untuk mendapatkan kuesioner dengan jumlah responden yang ditetapkan maka waktu tunggu juga akhirnya sangat lama

PENUTUP

Dari penelitian ini karakteristik Responden mayoritas jenis kelamin perempuan

Tabel 6
Parameter Komunikasi terapeutik

No	Parameter Komunikasi Terapeutik	Rata-rata
1	Memandang Pasien	76,73%
2	Kontak Mata	76,86%
3	Sikap Terbuka	61,16%
4	Rileks	54,55%
5	Mengangguk	61,98%
6	Bersikap Sopan	33,88%
7	Mendengarkan	73,55%
8	Memberikan Umpan Balik	71,90%
9	Komunikasi Non Verbal dan Verbal	54,55%
10	Tidak Mendebat dan Mengekspresikan Keraguan	62,81%

Tabel 7
Tingkat Kepuasan pasien

Tingkat kepuasan pasien	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Tinggi	39	32.2%
Sedang	47	38.8%
Rendah	35	28.9%
Total	121	100%

berjumlah 62 orang (51.2%), berusia 31-45 tahun sebanyak 56 orang (26.3%), berpendidikan SMA/SMK Sederajat sebanyak 64 orang (52.1%), dan sebagian besar pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 44 orang (36.4%). Komunikasi terapeutik di ruang penyakit dalam RSUD H.Damanhuri Barabai sebagian besar 48 orang (39.7%) menyatakan cukup baik. Tingkatan kepuasan klien di ruang penyakit dalam RSUD H.damanhuri Barabai mayoritas 47 orang (38,8%) menyatakan kepuasan cukup. Ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value } 0,000 < 0,05$ maka disimpulkan ada hubungan komunikasi teraupetik dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang penyakit dalam RSUD H. Damanhuri Barabai. Diharapkan agar dilaksanakan Standar Operasional Prosedur komunikasi terapeutik dengan maksimal dan meningkatnya pengetahuan seorang perawat dengan mengikuti seminar keperawatan mengenai komunikasi terapeutik, menyarankan latihan supaya meningkatnya sikap, empati terhadap klien.

REFERENSI

1. Nugroho & Aryati. (2014). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit islam Kendal. *Jurnal..unimus.ac.id/index.php/FIK kes/article/view/245/25*.
2. Nursalam 2009, *Proses dan Dokumentasi Keperawatan*, Edisi 2, Salemba Medika, Jakarta.2011, *Manajemen Keperawatan*, Edisi 3, Salemba Medika, Jakarta.2014, *Metodelogi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*, Edisi 3, Salemba Medika, Jakarta.2015, *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*, Jakarta, Salemba Medika.
3. Rosenstein, A. H. (2013). Addressing physician stress, burnout, and compassion fatigue: The time has come. *Israel Journal of Health Policy Research*. <https://doi.org/10.1186/2045-4015-2-32>
4. Kemenkes RI. 2010. Profil Kesehatan Indonesia.Jakarta: Kemenkes RI.
5. Potter, P.A., & Perry, A. G. (2012). *Fundamental of Nursing*. Jakarta:EGC.
6. Sinulingga, Asna. 2010. *Hubungan Karakteristik Pasien Pengguna Kartu Jamkesmas terhadap Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan*

Tabel 8
Parameter Tingkat Kepuasan Pasien

No	Parameter Kepuasan Pasien	Rata-rata
1	<i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	63,6%
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	65,0%
3	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	67,5%
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	66,0%
5	<i>Empathy</i> (Empati)	65,1%

Tabel 9
Hubungan Komunikasi terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Penyakit Dalam RSUD H.Damanhuri Barabai

No	Komunikasi terapeutik	Tingkat kepuasan pasien			Total	P value
		Tinggi	Sedang	Rendah		
1	Baik	19 (46.3%)	20 (48.8%)	2 (4.9%)	41 100.0%	0,000
2	Cukup	20 (41.7%)	13 (27.1%)	15 (31.3%)	48 100.0%	
3	Kurang	0 0.0%	14 (43.8%)	18 (56.3%)	32 100.0%	
Total		39 (32.2%)	47 (38.8%)	35 (28.9%)	121 100.0%	

Kesehatan di RSUD Silikalang tahu 2010. Medan: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara. Hal. 22-60.

7. Rismiyati, Sr. M.C.T. (2015). *Gambaran Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta*, Surakarta: STIKES Kusuma Husada.
8. Tombi H. 2012. *Hubungan Antara Karakteristik Masyarakat Kelurahan Sindulang I Dengan Pemanfaatan Puskesmas Tuminting*. (Skripsi), Manado: Fakultas Kesehatan Masyarakat.
9. Wijono. 2010. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga, Surabaya.
10. Suhaila, E., & Susanto, M. P. K. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Bedah Sentral Rsud Kota Yogyakarta. *Proceeding Health Architecture*, 1(1), 17.
11. Pohan. 2011. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
12. Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*