

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP PENYAKIT DALAM KELAS III RUMAH SAKIT UMUM DAERAH H. ABDUL MANAP KOTA JAMBI TAHUN 2017

Suryadi Imran

ABSTRAK

Latar Belakang: Perawat merupakan profesi yang difokuskan pada perawatan individu keluarga dan masyarakat untuk mencapai kesehatan yang optimal yang dilakukan perawat untuk meningkatkan rasa saling percaya, dan membantu mengatasi masalah klien dengan , apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien.

Tujuan Metode: Desain penelitian ini adalah penelitian deskriptif korelasi dan cross sectional. Penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Kelas III di RSUD H.Abdul Manap Jambi dan pengumpulan data melalui kuesioner pada tanggal 4 Novemer 2017 sampai 15 JANUARI 2018. Populasi pada tahun 2016 adalah 1129 pasien, populasi sasaran perbulan adalah 94. Sampel diambil dengan teknik *Total Sampling* dengan 97 pasien.

Hasil: Hasil yang didapatkan adanya hubungan, dengan uji chi square yang didapat p-value 0,002 yang berada di bawah nilai alpha 5% (0,05).

Kesimpulan: Ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Kelas III di Rumah Sakit H.Abdul Manap Jambi. Kesimpulan bahwa perawat Rumah Sakit H.Abdul Manap Kota Jambi di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Kelas III kurang baik dalam melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien. Untuk menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah H.Abdul Kota Jambi di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Kelas III meningkatkan sumber daya manusia dengan pelatihan untuk merawat kualitas layanan yang dinilai oleh kepuasan pasien.

Kata kunci: Deskriptif analitik, komunikasi terapeutik, kepuasan

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi pemberi pelayanan harus mampu merespon tuntutan yang berkembang agar mampu bersaing dengan institusi pemberi pelayanan yang lain. Untuk memenangkan persaingan, rumah sakit harus mampu memberikan kepuasan kepada pasien misalnya dengan memberikan pelayanan yang bermutu dan harganya lebih murah daripada para pesaingnya. Ada tiga tingkat kepuasan, bila penampilan kurang dari harapan pasien tidak dipuaskan. Bila penampilan sebanding dengan harapan, pasien puas. Apabila penampilan melebihi harapan, pasien amat puas atau senang.

Keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari layanan kesehatan berbasis ilmu dan kiat keperawatan, yang berbentuk layanan bio-psiko-sosio-spiritual komprehensif yang ditujukan bagi individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat baik sehat maupun sakit, yang mencakup keseluruhan proses kehidupan manusia.

Komunikasi terapeutik ini sendiri memegang peranan penting dalam membantu pasien memecahkan masalah yang dihadapi, karena bertujuan untuk terapi maka komunikasi dalam keperawatan disebut komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik diterapkan oleh perawat dalam

berhubungan 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 itu tidak sesuai dengan harapannya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah memberikan pelayanan dengan komunikasi yang terapeutik. Perawat yang memiliki keterampilan 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.

Komunikasi terapeutik merupakan komponen yang penting dalam kehidupan manusia, termasuk dalam dunia keperawatan, perawat perlu menjaga hubungan kerjasama yang baik dengan pasien. Data perawat dan pasien di ruang rawat inap penyakit dalam kelas III H. Abdul Manap Kota Jambi pada bulan November – Januari 2017 didapati jumlah pasien yang dirawat di Rawat Inap Penyakit Dalam 1168

orang dengan jumlah perawat 18 orang, perawat pelaksana berjumlah 14.

Tabel 1 Data Indikator Pelayanan RSUD H.Abdul Manap Kota Jambi Tahun 2015-2016

DATA	TAHUN 2015	TAHUN 2016
BOR	52,3%	40,6%
ALOS	5 Hari	3 Hari
TOI	6 Hari	6 Hari

Berdasarkan data diatas tersebut indikasi kualitas pelayanan mengalami penurunan yaitu pada penurunan BOR. Saat pengambilan data awal , 08 Oktober 2017 terdapat 6 orang pasien yang dirawat di ruang rawat inap penyakit dalam kelas III RSUD Abdul Manap Kota Jambi. Pada saat mengobservasi komunikasi terapeutik perawat, tampak masih ada perawat yang tidak memperkenalkan nama dan memanggil pasien hanya dengan sebutan bapak, ibu, adik, tanpa menanyakan nama panggilan pasien, perawat masih kurang menjaga kontak mata ketika melakukan komunikasi dengan pasien, dan masih ada perawat yang terburu – buru dalam menyampaikan informasi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Analitik dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu gambaran mencari hubungan suatu keadaan dengan keadaan lain dalam satu populasi serta variabel terikat dengan variabel bebas

diukur dalam waktu yang sama jenis penelitian ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Kelas III RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi.

Peneitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 04 November 2017-15 Januari 2018 di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Kelas III RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi.

Populasi pada penelitian ini pada tahun 2016 adalah 1168 pasien dengan populasi sasaran menjadi rata-rata 97 pasien perbulan di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Kelas III RSUD H.Abdul Manap Kota Jambi.

HASIL PENELITIAN

1. Anaalisis Univariat

a. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan data mengenai karakteristik responden sebagai berikut :

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdul Manap Kota Jambi Tahun 2017 (n=97)

Karakteristik Responden	N		%
Jenis Kelamin	Laki-laki	49	50,5
	perempuan	48	49,5
Usia	< 30 Tahun	34	35,1

	> 30 Tahun	63	64,9
Pendidikan Terakhir	Tidak sekolah	4	4,1
	SD	14	14,4
	SMP	16	16,8
	SMA	25	25,8
	SMA	38	39,2
	PERGURUAN TINGGI		
Pekerjaan	Tidak Bekerja	8	8,2
	Pelajar	7	7,2
	IRT	10	10,3
	Lain-lainnya	20	20,6
	Pegawai Swasta	21	21,6
	Pegawai PNS	2	2,1
		29	29,9

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa responden laki-laki lebih banyak dari pada perempuan yakni sebanyak 50,5 %. Selain jenis kelamin, diketahui pula distribusi frekuensi responden berdasarkan yang terbanyak pada usia adalah > 30 Tahun (64,9%). Pada tingkat pendidikan responden paling banyak adalah Perguruan Tinggi (39,2%), dan distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan lebih banyak adalah pegawai negeri sipil (29,9%). Pasien laki-laki lebih banyak dibanding pasien perempuan, berdasarkan kelompok demografis, dimana pasien laki-laki lebih sering bekerja lebih berat sehingga sering

mengalami gangguan kesehatan, dimana laki-laki kebanyakan merasakan ketidak puasan terhadap komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat.

b. Komunikasi Terapeutik

Dari hasil analisis data didapatkan data mengenai distribusi frekuensi responden berdasarkan komunikasi terapeutik sebagai berikut :

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Komunikasi Terapeutik di Instalasi Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah H.Abdul Manap Kota Jambi Tahun 2017 (n=97)

No	Komunikasi Terapeutik	F	%
1	Kurang Baik	73	75,3
2	Baik	24	24,7

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah H.Abdul Manap Kota Jambi dengan jumlah responden 97 pasien mengenai komunikasi terapeutik yang diterapkan perawat kepada pasien, pasien menyatakan bahwa lebih banyak perawat yang melakukan komunikasi terapeutik kurang baik daripada perawat yang melakukan komunikasi terapeutik yang baik.

c. Kepuasan Pasien

Dari hasil analisis data didapatkan data mengenai distribusi frekuensi responden

berdasarkan kepuasan pasien sebagai berikut :

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah H.Abdul Manap Kota Jambi Tahun 2017 (n=97)

No	Komunikasi Terapeutik	F	%
1	Tidak Puas	57	58,8
2	Puas	40	41,2

Tabel 5 Distribusi Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah H.Abdul Manap Kota Jambi Tahun 2017

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien				Jumlah		p-value
	Tidak Puas		Puas		F	%	
	f	%	f	%			
Kurang Baik	50	51,6	23	23,7	73	75,3	0,002
Baik	7	7,2	17	17,5	24	24,7	
Jumlah	57	58,8	40	41,2	97	100	

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah H.Abdul Manap Kota mengenai komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien maka dapat diketahui bahwa 73 pasien (75,3%) yang menyatakan keterampilan komunikasi terapeutik perawat adalah kurang baik, pasien yang menyatakan tidak puas terhadap komunikasi terapeutik yang kurang baik sebanyak 50 pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah H.Abdul Manap Kota Jambi dengan jumlah responden 97 pasien mengenai kepuasan pasien terhadap keterampilan komunikasi terapeutik perawat, pasien menyatakan lebih banyak pasien yang merasa tidak puas daripada pasien yang merasa puas terhadap komunikasi yang diberikan oleh perawat.

2. Analisis Bivariat

(51,6%), dan pasien yang menyatakan puas terhadap komunikasi terapeutik perawat yang kurang baik sebanyak 23 pasien (23,7%). Komunikasi terapeutik yang baik yaitu sebanyak 24 pasien (24,7%), pasien yang menyatakan tidak puas terhadap komunikasi terapeutik yang baik sebanyak 7 pasien (7,2%), dan pasien yang menyatakan puas terhadap komunikasi terapeutik yang baik sebanyak 17 pasien (17,5%) .

PEMBAHASAN**a. Gambaran Komunikasi Terapeutik di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah H.Abdul Manap Kota Jambi**

Hasil penelitian diketahui bahwa 73 pasien (75,3%) yang menyatakan keterampilan komunikasi terapeutik perawat adalah kurang baik dan komunikasi terapeutik yang baik yaitu sebanyak 24 pasien (24,7%).

Komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat lebih banyak kurang baik dari komunikasi terapeutik perawat yang dilakukan baik di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah H.Abdul Manap Kota Jambi .

b. Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah H.Abdul Manap Kota Jambi

Hasil penelitian diketahui bahwa 57 pasien (58,8%) yang menyatakan tidak puas terhadap keterampilan komunikasi terapeutik perawat, dan puas terhadap komunikasi terapeutik perawat adalah sebanyak 40 pasien (41,2%). Pasien lebih banyak merasakan tidak puas daripada pasien yang menyatakan puas terhadap komunikasi terapeutik perawat di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah H.Abdul Manap Kota Jambi . Hal ini disebabkan karena komunikasi terapeutik perawat

masih kurang baik saat berkomunikasi kepada pasien.

c. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah H.Abdul Manap Kota Jambi

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah H.Abdul Manap Kota Jambi berdasarkan uji statistik *Chi-square* diperoleh *p-value* = 0,002.

KESIMPULAN

- a. Gambaran komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) H. Abdul Manap Kota Jambi, bahwa perawat yang keterampilan komunikasi terapeutik perawat yang kurang baik dan pasien yang menyatakan tidak puas sebanyak 54 orang (55,7%) dan pasien yang menyatakan puas sebanyak 13 orang (13,4%). Komunikasi terapeutik perawat yang baik dan pasien yang menyatakan puas adalah sebanyak 20 orang (20,6%), namun masih ada pasien yang menyatakan tidak puas sebanyak 10 orang (10,3%).
- b. Terdapat hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan

pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah H. (RSUD) Abdul Manap Kota Jambi dengan nilai $p = 0,002$ ($p < 0,05$)

SARAN

a. Bagi RSUD H.Abdul Manap Kota Jambi

Sebaiknya pihak manajemen RSUD H.Abdul Manap Kota Jambi sebaiknya lebih meningkatkan upaya pengembangan keterampilan komunikasi terapeutik kepada perawat dalam pemberian komunikasi terapeutik kepada pasien seperti mengadakan pelatihan secara berkesinambungan sehingga nantinya perawat mampu memberikan komunikasi terapeutik kepada pasien.

b. Bagi Profesi Keperawatan

Sebaiknya perawat perlu meningkatkan pemberian komunikasi terapeutik secara profesional meningkatkan daya tanggap perawat dalam memberikan komunikasi terapeutik kepada pasien dengan lebih ramah, sopan dan memperhatikan kebutuhan serta keluhan pasien dalam hal ini dituntut perawat untuk lebih sabar dalam memberikan komunikasi terapeutik dengan benar.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebaiknya bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian lanjutan dengan variabel dan tempat penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

1. Anoraga (2009) Psikologi Dalam Perusahaan. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
2. Aripuddin I. (2014). Ensiklopedia Mini: Asal Mula Profesi Perawat. Jakarta: Angkasa.
3. Asmadi. (2005). Konsep Dasar Keperawatan. Jakarta: EGC. Hal: 2- 10.
4. Asrin dan Maude P. (2006). Patients' Satisfaction With Nursing Communication (Therapeutic Communication) On Adult Medical Surgical Wards At Prof. Dr. Margono Soekarjo Hospital Of Purwokerto, Central Java, Indonesia, Vol. 1. No.1. Hal: 32-42. Huda, I.K, dkk,
5. Cangara, Hafied. 2004. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Kencana Prenada. Media Group Cangara,
6. Damaiyanti, Mukripah. 2010. Komunikasi Terapeutik Dalam Praktik Keperawatan. Bandung: Refika Aditama
7. Devito, Joseph. 1997. Komunikasi Antar Manusia. Jakarta: Professional Book
8. Direja, Ade Herman Surya. 2011. Buku Ajar Asuhan Keperawatan Jiwa. Yogyakarta: Nuha Medika
9. Effendy, Onong Uchjana. 2006. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya Gaffar
10. _____. 2004. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

11. _____ . 2003. Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi. Bandung: Citra Aditya Bakti
12. Hafied. 2005. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada
13. Huda, I.K, dkk, Skripsi (2009). Hubungan Komukasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat kepuasan Selama Di Rawat Di Ruang Penyakit Dalam Lt.3 Penyakit Dalam Rumah Sakit Bunda Depok, UI. Husna A, dkk,
14. Indrawati, Tatik. 2003. Komunikasi Dalam Keperawatan. Jakarta: EGC
15. Istifiyana R. (2013). Tingkat Kepuasan Klien akan Pola Komunikasi Terapeutik Perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Kalimantan Barat. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Dipenogoro.
16. Kriyantoro, Rachmat. 2007. Teknik Praktis Riset Komunikasi, Jakarta: Kencana Prenada Media Group
17. La Ode Jumadi. 1999. Pengantar Keperawatan Profesional. Jakarta: EGC
18. Lestari, dkk. (2009). Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul, Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia
19. Mundakir. (2006). Komunikasi Keperawatan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
20. Nurhasid (2009). Hubungan Antara Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IRDA RSUP Dr. Kariadi Semarang. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Dipenogoro Semarang. <http://eprints.undip.ac.id/9463/1/Abstrak.pdf>. Diakses tanggal 03 April jam 04.00 pm
21. Pohan, I.S. (2007). Jaminan Mutu Layanan kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC.
22. Purwaningsih, W dan Karlina, I (2012). Asuhan Keperawatan Jiwa. Yogyakarta : Nuha Medika.
23. Patrisia A. (2013). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di Instalasi Rawat Inap Irina A RSUP Labuang Baji Makassar.Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
24. Skripsi (2009). Hubungan Komukasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat kepuasan Selama Di Rawat Di Ruang Penyakit Dalam Lt.3 Penyakit Dalam Rumah Sakit Bunda Depok, Jurnal Kesehatan UI. Husna A, dkk,
25. Skripsi (2008). Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Siti

- Khodijah Sepanjang. Fakultas Kesehatan UM Surabaya. Jurnal Online Universitas 8 Muhammadiyah Surabaya. Vol : 5. No. 1.
26. Skripsi (2008). Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang. Fakultas Kesehatan UM Surabaya. Jurnal Online Universitas Muhammadiyah Surabaya. Vol : 5. No. 1.
27. Skripsi (2015). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap penyakit Dalam Kelas III RSUD H Abdul Manap Kota Jambi Jurnal Keperawatan PSIK Universitas Jambi tidak dipublikasikan
28. 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.
29. Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung : Alfabeta
30. _____. 2007. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta

