

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dalam Tindakan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rs Muhammadiyah Selogiri

Maulana Fajar W

Universitas Sahid Surakarta

e-mail: maulanafajar021@gmail.com

Abstrak

Latar belakang: Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien terdiri dari beberapa aspek, salah satunya adalah kinerja dan komunikasi. Komunikasi merupakan aspek paling berkaitan erat dengan perawat karena memiliki intensitas interaksi dengan pasien paling tinggi dibandingkan petugas kesehatan lain di Rumah Sakit. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, image, desing visual, suasana, dan komunikasi. Komunikasi yang dilakukan perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien dengan cepat dan tanggap.

Tujuan: Mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dalam tindakan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien dibangsal mina Rs Muhammadiyah Selogiri.

Metode: Penelitian ini merupakan observasional analitik karena peneliti hanya melakukan observasi atau pengukuran variabel pada satu saat dan setiap subjek hanya diobservasi 1 kali saja. Desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini didapatkan dari rata-rata sensus pasien diruang mina RS Muhammadiyah Selogiri yaitu sebanyak 90 pasien. Tehnik sampling dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan jumlah sample penelitian sebanyak 73 pasien. Penelitian ini dilaksanakan di RS Muhammadiyah Selogiri yang dilakukan pada bulan Desember 2020. Analisa bivariat menggunakan uji korelasi *Spearman rho*. **Hasil:** Ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dalam tindakan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien dibangsal mina RS Muhammadiyah Selogiri dengan nilai *p value* 0,0001.

Kesimpulan: Kesimpulan pada penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan komunikasi terapeutik perawat dalam tindakan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien dibangsal mina RS Muhammadiyah Selogiri.

Kata kunci: Komunikasi Terapeutik, Tingkat Kepuasan Pasien

Abstrac

Background: *Patient satisfaction is a subjective value of service quality. Patient satisfaction consists of several aspects, such as performance and communication, which are the most closely aspects related to nurses because they have the highest intensity of interaction with*

patients compared to other health workers in the hospital. Factors related to patient satisfaction are product characteristics, price, service, location, facilities, image, visual design, atmosphere, and communication. Nurses' communication in providing assistance to patient complaints can be done quickly and responsively.

Objective: *Determine the correlation between the therapeutic communication of nurses in nursing actions with the level of patient satisfaction in the mina wards of Muhammadiyah Selogiri Hospital.*

Method: *This research was an analytic observational because researchers only made observations or measured variables at one time, where each subject was only observed once. The research design used cross sectional. The population in this study was the average patient census in the mina room of Selogiri Muhammadiyah Hospital with 90 patients. The sampling technique was purposive sampling with a total sample of 73 patients. This research was carried out at Muhammadiyah Selogiri Hospital in December 2020.*

Results: *There is a correlation between nurse therapeutic communication in nursing actions with the level of patient satisfaction in the mina ward of Muhammadiyah Selogiri Hospital with a value of 0.001. Conclusion: The conclusion shows that there is a correlation between nurse therapeutic communication in nursing actions with the level of patient satisfaction in the mina ward of Muhammadiyah Selogiri Hospital.*

Keywords: *Therapeutic Communication, Patient Satisfaction Level*

Pendahuluan

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007). Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Walaupun subjektif tetap ada dasar objektifnya yang didasari kebenaran dan kenyataan objektif yang ada (Sabarguna, 2005). Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Mina RS Muhammadiyah Selogiri. Peneliti ini dapat memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai masukan ilmu pengetahuan dan acuan pengembangan penelitian dan praktik keperawatan khususnya mengenai komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien.

Metode

Berdasarkan tujuan penelitian desain penelitian yang digunakan *cross sectional* yang bersifat analitik. Dimana peneliti melakukan observasi atau pengukuran variabel pada satu saat. Kata satu saat bukan berarti semua subjek diamati tepat pada saat yang sama, artinya tiap subjek hanya diobservasi satu kali saja dan pengukuran variable. Lokasi penelitian dilaksanakan di ruang mina Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri. Waktu Penelitian dilaksanakan Mei-Juni 2023.

Hasil dan Pembahasan

Berikut ini merupakan hasil pengolahan data penulis mengenai variabel Komunikasi Terapeutik:

Tabel 1. Gambaran Variabel Komunikasi Terapeutik

Komunikasi Terapeutik	N	Presentase (%)
Iya	594	81.4
Tidak	136	18.6
Total	730	100

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa sebanyak 81,4% perawat menggunakan komunikasi terapeutik pada saat melayani pasien. Perawat menggunakan komunikasi terapeutik dalam kategori baik.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Variabel Komunikasi Terapeutik

Komunikasi Terapeutik	Persentase	Rentang
Kurang Baik		0 - 45
Cukup		46 - 75
Baik	✓ (81,4%)	76 - 100
Total	730	100

Berikut ini merupakan hasil pengolahan data penulis mengenai variabel Kepuasan Pasien:

Tabel 3. Gambaran Variabel Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien	N	%
Selalu	144	13.2
Sering	606	55.3
Kadang-kadang	185	16.9
Jarang	129	11.8
Tidak Puas	31	2.8
Total	1095	100

Berdasarkan table 3 dapat diketahui bahwa tanggapan Pasien untuk variabel Kepuasan Pasien menunjukkan sebesar 55,3% menyatakan sering puas. Berikut hasil uji bivariat ditunjukkan pada tabel 4:

Tabel 4. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien

Correlations				
			Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Komunikasi Terapeutik	Correlation Coefficient	1.000	.926**

	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	73	73
Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.926**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	73	73

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan output uji korelasi *Spearman* maka diketahui nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0.000 yang mana lebih kecil dari 0,05, maka terdapat hubungan yang signifikan (berarti) antara variabel komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Selain itu juga diperoleh angka korelasi yang bernilai positif (berhubungan searah) yaitu 0,926, yang mana ini dapat diartikan tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien adalah sebesar 0,926 (korelasi sangat kuat) sehingga apabila komunikasi terapeutik ditingkatkan, maka kepuasan pasien juga akan meningkat.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis paparkan pada bab sebelumnya yang mana juga didukung oleh teori-teori mengenai pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien, didapatkan bahwa Komunikasi Terapeutik menggunakan analisis deskriptif, didapatkan data rata-rata presentase skor total adalah 81.4% yang mana bila dilihat berdasarkan garis kontinum, variabel Komunikasi Terapeutik di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri berada di dalam kategori baik.

Gambaran variabel independen yaitu kepuasan pasien di RS Muhammadiyah Selogiri menggunakan analisis deskriptif, didapatkan data rata-rata presentase skor total adalah 72.84% termasuk dalam kategori kepuasan sedang karena berada diantara presentase 56%-75%.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil uji korelasi *Spearman* diketahui bahwa nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0.000 yang mana lebih kecil dari 0.05, maka terdapat hubungan yang signifikan (berarti) antara variabel komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Selain itu juga diperoleh angka korelasi yang bernilai positif (berhubungan searah) yaitu 0.987, yang mana ini dapat diartikan tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien adalah sebesar 0.987 (korelasi sangat kuat) sehingga apabila komunikasi terapeutik ditingkatkan, maka kepuasan pasien juga akan meningkat.

Daftar Pustaka

- (1) Andri, Gus. 2010. *Pengaruh Kinerja Pelayanan RS Islam Ibnu Sina dan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Moderator Terhadap Loyalitas Pasien pada RS Gede Islam Ibnu*

- Sima di Sumatra Barat.* In <http://jurnal.Unimus.ac.id/index.php/psn12012010/article/view/507/556>. Diakses tanggal 3 Juni 2020.
- (2) Arikunto, S. 2007. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta Edisi Revisi VI. Jakarta : Rineka Cipta.
 - (3) Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta. Departemen Pendidikan Nasional.
 - (4) Asmuji. 2012. *Manajemen Keperawatan : Konsep dan Aplikasi*. Jogjakarta : Ar-ruzz Media
 - (5) Asrin. 2006. Gambaran Praktik Komunikasi Terapeutik dan Komukasi Sosial Perawat dalam Pemberian Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Keperawatan Soedirman (The Soedirmna Journal of Nursing)*, Volume 1, No.2, November 2006.
 - (6) Damaiyanti, Mukhrifah. 2010. *Komunikasi Terapeutik Dalam Praktik Keperawatan*. Jakarta: EGC
 - (7) Depkes RI. 2007. *Profil Kesehatan*. 2007. Departemen Kesehatan RI.
 - (8) Depkes, R.I., 2009. *Klasifikasi Umur Menurut Kategori*. Jakarta: Ditjen Yankes.
 - (9) Dwilaksono, Agung. 2006. *Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Keperawatan pelanggan Terhadap Minat Mereferensikan*. Jurnal bulletin penelitian sistem kesehatan Vol. 9 No.4. In <http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/1940/619097.pdf>. Diakses tanggal, 13 Juni 2020
 - (10) Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
 - (11) Hidayat, A. Aziz Alimul. 2011. *Metode Penelitian Keperawatan dan Tehnik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika.
 - (12) Machfoedz, M. 2009. *Komunikasi Kepelayan Kesehatan: Komunikasi Terapeutik*. Yogyakarta: Salemba.
 - (13) Mandala, a. 2002. *Peran Pendidikan, Pengalaman, dan inovasi terhadap produktivitas Usaha*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang
 - (14) Manurung. 2012. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pasundan Kota Bandung*. Bandung: Universitas Padjajaran.
 - (15) Maria. 2002. *DASAR-DASAR PUBLIC RELATIONS Teori dan Praktik*. PT. Grasindo. Jakarta. ANDI Hermawan. Kartojoyo. 2013
 - (16) Notoadmojo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
 - (17) Nurhasanah, Nunung. 2009. *Ilmu Komunikasi dalam Konteks Keperawatan Untuk Mahasiswa Keperawatan*. Jakarta: TIM
 - (18) Nursalam. 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Jakarta: Salemba Medika.
 - (19) Pohan. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar/Dasar pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
 - (20) Potter, P. A. Perry, A.G. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses , dan Praktik*. Edisi 4. Volume 2. Alih Bahasa : Renata Komalasari. Dkk, Jakarta : EGC. 2005

- (21) Purwanto, Heri. 1994. *Komunikasi untuk Perawat*. Jakarta. EGC
- (22) Sabarguna B S. 2005. *Sistem informasi Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta:Konsorium RSI Jateng dan DIY.
- (23) Simamora, Henry. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi YKPN.
- (24) Sugiono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung; Alfabeta.
- (25) Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan(Pendekatan Kuantitatif, Kualitatis, dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- (26) Supranto. 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta : Rineka Cipta.
- (27) Suryani. 2005. *Komunikasi Terapeutik: Teori dan Praktik*. Jakarta: EGC.
- (28) Wulan, Kencana&M. Hastuti. 2011. *Pengantar Etika Keperawatan Panduan Lengkap Menjadi Perawat Profesional Berwawasan Etis*. Jakarta: Prestasi Pustaka Karya.