

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

Ikha Rahardiantini*, Sefti Indah Ayu*
Stikes HangTuah Tanjungpinang
Email : ikhaafriidho@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik adalah kemampuan atau keterampilan perawat untuk membantu klien beradaptasi terhadap stres, mengatasi gangguan psikologis, dan belajar bagaimana berhubungan dengan orang lain". survey awal peneliti lakukan di instalasi rawat inap selama 4 (empat) hari terhadap 20 pasien diantaranya 60% pasien/keluarga merasa tidak puas terhadap komunikasi yang dilakukan perawat. Tujuan penelitian ini adalah Diketuinya Hubungan Komunikasi Terapeutik Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Uban Tahun 2010. Penelitian ini dengan menggunakan survey deskriptif secara cross sectional. Sampel diambil secara total sampling berjumlah 30 orang Data primer diperoleh dari wawancara dan kuesioner. Variabel Indenden pada penelitian ini adalah komunikasi terapeutik dan variable dependen adalah kepuasan pasien. Hasil penelitian didapatkan bahwa rata-rata komunikasi verbal perawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Uban Tahun 2010 dengan kategori tidak baik (56,7%). Begitu juga dengan komunikasi non verbal perawat dengan kategori tidak baik (53,3%), sehingga menyebabkan pasien merasa tidak puas yaitu 56,7%. Berdasarkan hasil uji statitik chi-square dengan α 0.05 didapatkan adanya hubungan antara komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Uban Tahun 2010.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik Perawat, Pasien Kepuasan.

ABSTRACT

Therapeutic communication is nurse capability or skill for helping patient doing adaptation to stress, overcoming psychology disorder and learning how to build communication with other. First survey is taken in hospitalization unit for 4 days for 20 patients, among of them 60% patients/clients said that they unsatisfied for nurse communication The Purpose of this research is Knowing Relation nurse Therapeutic Communication to satisfaction of the Patients in hospitalization unit Tanjung Uban Hospital 2010. This research using descriptive survey and cross sectional type. Sample is taken in a total sampling as many as 30 primer dataare taken with interview and questioner . Independent variable in this research is therapeutic communication and dependent variable is patients satisfaction. Result of research is found that average verbal communication of nurse in the hospitalization unit Tanjung Uban Hospital 2010, for not good category (56,7%). And so is non verbal communication for not good category (53,3%), so that the patients fill unsatisfied are 65,7%. Base on result of statistic test che-square with α 0.05 is found that there was relation between nurse verbal communication and non verbal communication with the patients satisfaction level in the hospitalization unit of Tanjung Uban Hospital 2010.

Key words: *The Nurse Therapeutic Communication, Patients Satisfaction.*

LATAR BELAKANG

Sejak tahun 1998 Indonesia telah memasuki era baru, yaitu era reformasi yang ditandai dengan perubahan-perubahan yang cepat disegala bidang untuk mewujudkan keadaan kehidupan bernegara yang lebih baik dari era sebelumnya. Bidang kesehatan merupakan salah satu bidang yang tak luput dari tuntutan reformasi secara total. Tuntutan reformasi total di bidang kesehatan muncul karena masih banyaknya ketimpangan hasil pembangunan kesehatan antar daerah dan antar golongan, kurangnya kemandirian dalam pembangunan bangsa, dan derajat kesehatan yang masih rendah dan jauh tertinggal dibandingkan dengan negara tetangga (Nursalam, 2002).

Rumah Sakit sebagai satu badan usaha yang mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Fungsi rumah sakit adalah memberikan pelayanan medis, pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap secara preventif (pencegahan penyakit), promotif (peningkatan kesehatan), kuratif (penyembuhan), dan rehabilitatif (pemulihan). Keperawatan sebagai pelayanan atau asuhan keperawatan professional yang bersifat humanistik menggunakan pendekatan holistik, dilakukan berdasarkan ilmu keperawatan, berorientasi kepada kebutuhan objektif klien, mengacu pada standar professional keperawatan dan menggunakan etika keperawatan sebagai tuntutan utama (Nursalam, 2002).

Akhir-akhir ini banyak berita miring yang dimuat disurat kabar dari Provinsi Kepulauan Riau, seperti terdapat ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima di Rumah Sakit Umum milik Pemerintah, yang salah satu diantaranya ketidakpuasan terhadap sikap perawat yang tidak ramah kepada pasien dan keluarga sehingga sering sekali terdengar julukan perawat judes dan sebagainya. Hal tersebut diatas bisa disebabkan oleh kesibukan perawat dan kurangnya tenaga perawat

diruangan tersebut. Akibatnya banyak aspek komunikasi dengan pasien sering terabaikan, sehingga banyak sekali prosedur-prosedur perawatan yang harus dilakukan tidak dapat dimengerti oleh pasien. Hasil survey awal peneliti lakukan di instalasi rawat inap selama 4 (empat) hari terhadap 20 pasien diantaranya 60% pasien/keluarga merasa tidak puas terhadap komunikasi yang dilakukan perawat.

BAHAN DAN CARA

Tujuan penelitian ini adalah Diketuainya Distribusi Komunikasi Terapeutik Verbal Perawat. Diketuainya Distribusi Komunikasi Terapeutik Non Verbal Perawat. Diketuainya Distribusi Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Terapeutik Keperawatan. Diketuainya Hubungan Komunikasi Terapeutik Verbal Perawat Terhadap Kepuasan Pasien. Diketuainya Hubungan Komunikasi Terapeutik Non Verbal Perawat Terhadap Kepuasan Pasien. Jenis penelitian ini dengan menggunakan survey deskriptif secara cross sectional untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik keperawatan terhadap kepuasan pasien. Pada umumnya survey deskriptif digunakan untuk penilaian terhadap suatu kondisi dan penyelenggaraan suatu program dimasa sekarang, kemudian hasilnya digunakan untuk menyusun perencanaan perbaikan program tersebut (Notoatmodjo, 2002).

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Uban Tahun 2010 sebanyak 300 orang. sampel dalam penelitian ini menggunakan tehnik total sampling. Penelitian akan dilakukan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Uban pada bulan Desember Tahun 2010 - Januari Tahun 2011.

HASIL

Tabel 1 Distribusi Responden berdasarkan Komunikasi Verbal Perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Uban Tahun 2010

Komunikasi verbal	Frekuensi	Persentase
Baik	13	43,3
Tidak baik	17	56,7
Jumlah	30	100

(Sumber : Data Primer)

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar komunikasi verbal perawat adalah tidak baik yaitu 17 pasien (56.7%).

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Komunikasi Non Verbal Perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Uban Tahun 2010

Komunikasi non verbal	Frekuensi	Persentase
Baik	14	46,7
Tidak baik	16	53,3
Jumlah	30	100

(Sumber : Data Primer)

Berdasarkan tabel 2 diatas diketahui bahwa sebagian besar perawat yaitu 16 pasien (53.3%) memiliki komunikasi non verbal yang tidak baik dan sebagian lagi mempunyai komunikasi verbal yang baik yaitu 14 pasien (46.7%).

Tabel 3 Hubungan Komunikasi Verbal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Uban Tahun 2010

Komunikasi	Kepuasan pasien				Total		P Value	OR (95 % CI)
	Baik		Tidak Baik		N	%		
	N	%	N	%				
Baik	10	76.9	3	23.1	13	100	0.004	15.556
Tidak baik	3	17.6	14	82.4	17	100		
Jumlah	13	43.3	17	56.7	30	100		

(Sumber : Data Primer)

Berdasarkan hasil uji statistik pada tabel 5.9. di atas menunjukkan bahwa dari 13 pasien (100%) perawat yang mempunyai komunikasi verbal baik dengan kepuasan pasien 10 pasien (76.9%) dan tidak puas 3 pasien (23.1%), sedangkan dari 17 pasien (100%) perawat yang mempunyai komunikasi verbal tidak baik dengan kepuasan puas 3 pasien (17.6%) dan tidak puas 14 pasien (82.4%).

Dari tabel di atas didapatkan besarnya propabilitas adalah 0.004. Karena propabilitas < 0.05 maka H_0 ditolak, yang artinya ada

hubungan antara komunikasi verbal perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Uban Tahun 2010.

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa rata-rata komunikasi verbal perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Uban Tahun 2010 adalah tidak baik (56,7%). Begitu juga dengan komunikasi non verbal perawat adalah tidak baik (53,3%). Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Anderson (1986) yaitu 35 (tiga puluh lima) sampai dengan 40 % (empat puluh persen) pasien tidak puas berkomunikasi dengan dokter dan perawat, aspek yang paling membuat ketidakpuasan adalah jumlah dan jenis informasi yang diterima.

Jumlah informasi yang diberikan oleh perawat kepada pasien rata-rata 18 jenis informasi untuk diingat, ternyata hanya mampu mengingat 31%. Lebih dari 60% yang diwawancarai setelah bertemu dengan perawat salah mengerti tentang instruksi yang diberikan kepada mereka. Dalam praktek keperawatan, komunikasi adalah suatu alat yang penting untuk membina hubungan terapeutik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan khususnya dibidang komunikasi terapeutik. Lebih jauh, komunikasi sangatlah penting karena dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik yang diberikan. Dilain sisi, penyebab sumber ketidakpuasan pasien sering disebabkan karena jeleknya komunikasi yang terjadi antara perawat dengan pasien, kesibukan perawat dan kurangnya tenaga perawat diruangan serta kurangnya kemampuan dan keterampilan perawat dalam hal menjelaskan prosedur medik. Oleh karena itu pengukuran kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat akan bermanfaat dalam memonitor dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan,

khususnya untuk meningkatkan komunikasi terapeutik yang baik dan benar. Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Uban Tahun 2010 sebagian besar mengatakan tidak puas dengan frekuensi 17 pasien (56.7%). Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dipersepsikan antara harapan awal dan kinerja aktual yang dirasakan. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien di rumah sakit, salah satunya adalah faktor komunikasi antara dokter dan perawat.

Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor tersebut di atas dapat memenuhi harapan-harapan. Sebagai contoh faktor komunikasi verbal dan non verbal perawat dalam komunikasi terapeutik apabila dilaksanakan tidak sesuai dengan SPO (Standar Prosedur Operasional) dalam komunikasi tersebut maka yang dihasilkan adalah respon ketidakpuasan dari pasien. Seorang pasien yang tidak puas pada gilirannya akan menghasilkan sikap/ perilaku tidak patuh terhadap seluruh prosedur keperawatan dan prosedur medis misalnya menolak pasang infus, menolak minum obat, menolak untuk dikompres panas/ dingin, dan lain-lain. Akhirnya pasien akan meninggalkan rumah sakit dan mencari jasa pelayanan yang bermutu di tempat lain. Ketrampilan berkomunikasi bukan merupakan kemampuan yang kita bawa sejak lahir dan juga tidak akan muncul secara tiba-tiba saat kita memerlukannya. Ketrampilan tersebut harus dipelajari dan dilatih secara terus menerus melalui kemampuan belajar mandiri, penyegaran dan pelatihan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Uban Tahun 2010 dapat disimpulkan, bahwa :

Adanya Hubungan Komunikasi Terapeutik Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Uban Tahun 2010 dan didapatkan p Value < significant 0.05 maka Ho ditolak dan Ha diterima.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2002, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Jakarta : Rineka Cipta.

Arwani. 2003, Komunikasi Dalam Keperawatan, Jakarta : EGC.

Hastono, Priyo, Sutanto.2006, Basic Data Analysis For Health Research Training, Jakarta : Salemba Medika.

Hidayat, Alimul, Aziz. 2008, Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data, Jakarta : Salemba Medika.

Hidayat, Alimul, Aziz. 2003, Riset Keperawatan dan Tehnik Penulisan Ilmiah, Jakarta : Salemba Medika.

<http://blogkesmas.blogspot.com/2010/11/penyusunanindikator-kepuasan-pasien.html>. online tanggal 13 November 2010 jam 23.45

<http://sudiryoblog.blogspot.com/2009/07/komunikasi-therapeutik-padaklien.html>. online tanggal 13 November 2010 jam 23.45

Indrawati, 2003, Pengantar Ilmu Komunikasi Terapeutik, Jakarta : Intisari.

Notoatmodjo, Soekidjo. 2002, Metodologi Penelitian Kesehatan, Jakarta : Rineka Cipta.

Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.

Nursalam, 2007, Manajemen Keperawatan, Jakarta : Salemba Medika.

Nursalam, 2008, Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Jakarta : Salemba Medika.

Potter & Perry, 2005, Fundamental Keperawatan, Edisi 4, Jakarta : EGC.

Sugiyono, Pengolahan Data Statistik. Alfabet. Bandung. 2002.

-
1. Dosen STIKES Hang Tuah Tanjungpinang.
 2. Dosen STIKES Hang Tuah Tanjungpinang.
 3. Mahasiswa STIKES Hang Tuah Tanjungpinang