

---

---

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK  
PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
DI RSUD KRATON KABUPATEN PEKALONGAN**



**Evi Yusnita, Siti Aisah, Ernawati.**

**ABSTRAK**

Komunikasi terapeutik yang baik diharapkan dapat memberikan informasi yang baik dan dapat membina hubungan saling percaya terhadap pasien sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Apabila kemampuan perawat tidak mencakup dan tidak dapat memelihara hubungan interpersonal yang baik maka pasienpun tidak akan puas dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan. Desain penelitian ini menggunakan korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan *proporsional random sampling* sebanyak 91 orang. Instrumen penelitian menggunakan *chek list* dan kuesioner. Analisa data menggunakan uji *sperman rank*. Hasil uji *sperman rank* diperoleh  $p$  value sebesar  $0,001 < 0,05$  berarti ada hubungan yang signifikan antara hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan. Perawat sebaiknya dalam melakukan komunikasi terapeutik sesuai dengan protab yang telah ditentukan oleh pihak rumah sakit, dan melakukan komunikasi terapeutik sesuai dengan tahap-tahap yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan komunikasi terapeutik secara optimal.

Kata kunci : Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien

## PENDAHULUAN

---

**K**omunikasi merupakan bagian tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Secara prinsip komunikasi dianggap sebagai proses untuk mencapai sesuatu yang diinginkan. Sehingga menjadi hal yang sangat wajar jika melalui komunikasi (secara benar) semua keinginan kita akan dapat terpenuhi dengan mudah dan lancar (Arwani, 2002). Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan dan dilakukan bertujuan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan pasien. Perawat harus memiliki ketrampilan komunikasi yang bersifat profesional dan bertujuan untuk menyembuhkan pasien. Perawat yang memiliki ketrampilan komunikasi terapeutik akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien. Sehingga dapat memberikan kepuasan profesional dalam pelayanannya (Damiyanti, 2008).

Komunikasi terapeutik yang baik diharapkan dapat memberikan informasi yang baik dan dapat membina hubungan saling percaya terhadap pasien sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Kepuasan pengguna dapat tercapai apabila ada pelayanan yang unggul, yakni sikap atau cara karyawan dalam melayani pengguna, secara memuaskan atau *cervice excellent* yang meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Pencapaian tingkat *excellent*, setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tertentu, diantaranya berpakaian rapi, bersikap ramah, selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena dibutuhkan serta menguasai pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya (Tjiptono, 2001).

Data yang diperoleh dari rekam medis RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan, masih banyak ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien dan disampaikan melalui kotak saran dimana indeks kepuasan pasien berada pada 75,48%. Penelitian Organisasi Rakyat Independent Pekalongan Kualitas layanan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan menurut responden ketika ditanya tentang kepuasan pemakai layanan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan 87% menyatakan tidak puas dan 13% menyatakan tidak tahu, tidak ada satupun yang puas dengan layanan. Terkait dengan pelayanan yang diberikan di RSUD Kraton

Kabupaten Pekalongan, 88% responden menyatakan mendapatkan perlakuan yang kurang memuaskan, 12% menyatakan menerima karena menyadari biayanya murah (ORI Pekalongan, 2008).

## **METODOLOGI**

Desain penelitian ini adalah desain penelitian korelasional (*correlational research*) dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini adalah perawat dan pasien diruang Wijaya Kusuma, Mawar, Anggrek, Seruni, Kenanga, dan Nusa Indah di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan sebanyak 91 orang. Pengambilan sampel menggunakan *proportional random sampling*. Proses penelitian berlangsung pada bulan Januari 2011. Alat pengumpul data menggunakan lembar observasi dan kuesioner. Analisa data meliputi analisa univariat dan bivariat. Analisa data menggunakan korelasi *spearman rank* dengan tingkat signifikansi 5% ( $\alpha: 0,05$ ).

## **HASIL**

Hasil penelitian diperoleh sebagian besar responden (56,7%) berjenis kelamin laki-laki dan sebagian kecil responden (44%) perempuan. Berdasarkan umur diketahui sebagian besar responden (44%) berusia 31-40 tahun dan sebagian kecil responden (4,4%) berusia 41-50 tahun. Berdasarkan status pernikahan diketahui sebagian besar responden (63,7%) sudah menikah dan sebagian kecil responden (36,3%) belum menikah. Berdasarkan tingkat pendidikan diketahui sebagian besar responden (41,8%) berpendidikan SMU dan sebagian kecil responden (1,1%) berpendidikan diploma. Sedangkan berdasarkan jenis pekerjaan diketahui sebagian besar responden (22,2%) karyawan swasta dan sebagian kecil responden (1,1%) anggota ABRI. Hasil komunikasi terapeutik diperoleh sebagian besar (61,5%) komunikasi terapeutik dilakukan kurang baik dan sebagian kecil (38,5%) dilakukan baik (tabel 1). Tingkat kepuasan pasien diketahui sebagian besar responden (57,1%) puas dan sebagian kecil responden (42,9%) kurang puas (tabel 2). Hasil korelasi *spearman rank* diketahui  $p$  value sebesar  $0,001 < 0,05$ , hal ini berarti ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Hasil

korelasi *spearman rank* diperoleh nilai  $r_s$  sebesar 0,339. Hal ini berarti terdapat hubungan yang cukup kuat antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan arah hubungan yang positif, yaitu semakin baik komunikasi terapeutik perawat maka semakin baik pula tingkat kepuasan pasien (tabel 3).

**Tabel 1**  
**Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat**  
**di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan Januari – Februari 2011.**

| No | Komunikasi Terapeutik | Dilakukan kurang baik | Dilakukan baik | Total |
|----|-----------------------|-----------------------|----------------|-------|
| 1. | Jumlah                | 56                    | 35             | 91    |
| 2. | Persentase (%)        | 61,5                  | 38,5           | 100%  |

**Tabel 2**  
**Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di RSUD Kraton**  
**Kabupaten Pekalongan Januari – Februari 2011**

| No | Kepuasan Pasien | Kurang Pas | Puas | Total |
|----|-----------------|------------|------|-------|
| 1. | Jumlah          | 39         | 52   | 91    |
| 2. | Persentase (%)  | 42,9       | 57,1 | 100%  |

**Tabel 3**  
**Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan**  
**Pasien di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan Januari – Februari 2011**

| Variabel Bebas        | Variabel Terikat |              |
|-----------------------|------------------|--------------|
|                       | Korelasi         | $\rho$ value |
| Komunikasi Terapeutik | 0,339            | 0,001        |

## PEMBAHASAN

Hasil korelasi *spearman rank* diketahui  $\rho$  value sebesar  $0,001 < 0,05$ , hal ini berarti ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Hasil korelasi *spearman rank* diperoleh nilai  $r_s$  sebesar 0,339. Hal ini berarti terdapat hubungan yang cukup kuat antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan arah hubungan yang positif, yaitu semakin baik komunikasi terapeutik perawat maka semakin baik pula tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa terapi hemodialisa seringkali menimbulkan aspek psikiatri. Salah satunya cemas dan depresi adalah reaksi yang sering terjadi pada pasien dengan CRF, seperti juga sering terjadi pada pasien dengan penyakit kronis yang lain RS PGI Cikini (2007).

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Busdiastuti (2002) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai yang diharapkan. Komunikasi perawat yang baik dengan menunjukkan rasa empati akan menimbulkan kepuasan pada pasien. yang menyatakan bahwa *emphaty* adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien, kemudian dalam melakukan kontrak komunikasi yang baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara individual.

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien (Purwanto, 1994). Komunikasi terapeutik dilakukan oleh perawat dengan tujuan membantu pasien untuk menjelaskan tindakan keperawatan yang dilakukan dan mengambil tindakan yang efektif bagi perawatan pasien. Komunikasi terapeutik dapat dilakukan dengan baik secara timbal balik.

Komunikasi terapeutik yang baik harus melalui empat fase yaitu fase prainteraksi, fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Arwani (2008) yang menyatakan bahwa tahapan dalam komunikasi terapeutik meliputi empat tahap yaitu fase prainteraksi, fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi.

Komunikasi perawat-pasien tidak sekedar hubungan saling membutuhkan. Perawat menjalin komunikasi untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya melakukan tindakan keperawatan, sedangkan pasien menjalin komunikasi untuk mendapatkan pelayanan. Komunikasi perawat-pasien terbina ketika kedua belah pihak terlibat interaksi mencoba memahami kondisi masing-masing. Hal ini sesuai dengan pendapat Roger yang menyatakan bahwa faktor yang mendasar dalam rangka menciptakan hubungan yang saling membantu, yaitu (1) masing-masing harus memahami sebenar-benarnya tentang siapa dirinya; (2) menunjukkan rasa empati dan (3) orang yang dibantu harus merasa bebas untuk mengeluarkan segala sesuatunya yang berhubungan dengan dirinya dalam hubungan tersebut (Arwani, 2002).

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen yakni berapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan. Oleh karena itu perilaku konsumen dapat juga diartikan sebagai model perilaku pembeli. Dalam hal ini penting bagi pemasaran untuk peningkatan pengguna jasa berulang, bagaimana unsur pokok diantaranya kepuasan dan kesetiaan lainnya (Ilyas, 1999).

Pelayanan dapat berupa komunikasi terapeutik yang baik. Hal ini sesuai dengan teori Busdiastuti (2002) yang menyebutkan bahwa kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan yang diterima, salah satunya dipengaruhi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai yang diharapkan.

Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan perawat disebabkan adanya perbedaan harapan dengan pelayanan yang diterima. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah komunikasi terapeutik perawat terhadap pasien. Hal ini sesuai dengan pendapat Pohan (2003) yang menyebutkan bahwa ketidakpuasan pasien timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan.

Komunikasi perawat dan pasien sangat diperlukan untuk memperoleh informasi sebanyak-banyaknya mengenai kondisi pasien agar perawat dapat membuat asuhan keperawatan secara benar dan mengkomunikasikan dengan dokter yang menangani. Sedangkan komunikasi yang tidak terbangun dengan baik dapat menjadi sumber petaka bagi perawat maupun pasien, karena dapat mengakibatkan terjadinya kesalahan diagnosis atau pemberian asuhan keperawatan bagi pasien.

Komunikasi terapeutik yang diberikan perawat harus disertai sikap perawat yang baik, penuh perhatian dan dapat memberikan ketentraman dan kenyamanan bagi pasien. Hal ini sesuai dengan pendapat Suharto (1999), yang menyatakan bahwa secara kualitatif mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dipengaruhi sikap atau tatakrama perawat yang muncul dalam bentuk atribut pribadi perawat seperti sikap suka menolong, ramah, pengertian dan berdedikasi. Perawat yang penuh perhatian yaitu kepedulian perawat untuk memberi respon terhadap kebutuhan pasien.

## **PENUTUP**

Hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan diperoleh hasil bahwa komunikasi terapeutik perawat sebagian besar (61,5%) komunikasi terapeutik dilakukan dengan kurang baik dan sebagian kecil (38,5%) dilakukan dengan baik. Kepuasan pasien diketahui sebagian besar responden (57,1%) puas dan sebagian kecil responden (42,9%) kurang puas. Ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Kekuatan hubungan yang cukup kuat.

Mengingat pentingnya komunikasi terapeutik dalam bidang pelayanan keperawatan maka disarankan perawat sebaiknya dalam melakukan komunikasi terapeutik sesuai dengan protab yang telah ditentukan oleh pihak rumah sakit, dan melakukan komunikasi terapeutik sesuai dengan tahap-tahap yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan komunikasi terapeutik secara optimal. Sedangkan untuk mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan maka pasien disarankan untuk membangun komunikasi dua arah yang baik dengan

perawat sehingga dapat memudahkan proses perawatan pasien. Komunikasi ini dapat memenuhi kebutuhan pasien akan informasi sehingga dapat memberikan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arwani. (2002). *Komunikasi dalam Keperawatan*. Jakarta : EGC.
- Budiastuti. (2002) *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*.  
<http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/Kualitas-pelayanan-keperawatan/>.  
Diunduh 28 Desember 2010.
- Damiyanti. (2008). *Komunikasi Terapeutik dalam Praktek Keperawatan*.  
<http://newspaper.pikiranrakyat.com/.prprin> diperoleh tanggal 20 Desember 2010
- Tjiptono dkk.(2008) *Service Quality dan Statisfaction*.Yogyakarta : Penerbit Andi.
- ORI Pekalongan.(2008). *Riset Masalah Pelayanan Kesehatan*.di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.
- Illias. (1999). *Kinerja Teori, Penilaian, dan Penelitian*. Jakarta : FKM UI.

