
Hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal



Haryanto Adi Nugroho, Septyani Aryati

Abstrak

Latar belakang. Komunikasi terapeutik yang baik terdiri dari 4 tahap yaitu pra-interaksi, orientasi kerja, dan terminasi akan berdampak terhadap kepuasan pasien, dimana kepuasan pasien merupakan satu ukuran untuk menilai kualitas pelayanan keperawatan. Berdasarkan wawancara terdapat 10 pasien mengatakan puas dan 4 pasien mengatakan kurang puas, dari kritik yang masuk melalui kotak saran didapatkan 5 keluhan tentang pelayanan perawat yang tidak memuaskan. Keluhan kritik dan saran yang masuk ke dalam kotak saran tentang perawat yang kurang sabar, kurang senyum dan berbicara kasar. Tujuan secara umum penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal. Tujuan secara khusus yaitu mengidentifikasi komunikasi terapeutik di RSI Kendal, mengidentifikasi kepuasan pasien di RSI Kendal, menganalisis hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di RSI Kendal.

Metode pengambilan data kuantitatif dilakukan dengan wawancara terstruktur menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Uji hubungan menggunakan uji korelasi Rank Spearman. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Islam Kendal pada bulan Mei 2008 dengan pendekatan Cross Sectional terhadap 130 responden.

Berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai rata-rata 55,86 (lima puluh lima koma delapan enam) median 58,00 (lima puluh delapan) berarti perawat sering melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien. Responden yang merasa puas dengan komunikasi terapeutik perawat di dapatkan nilai rata-rata 29,523 (dua puluh sembilan koma lima dua tiga) median 30,00 (tiga puluh). Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai $r = 0,225$ (nol koma dua-dua lima) dan $p = 0,010$ (nol koma nol sepuluh), data ini menunjukkan bahwa hubungan tersebut signifikan pada taraf signifikansi 0,05 (lebih kecil dari 0,05). Nilai r sebesar 0,225 (nol koma dua-dua lima) berarti kekuatan hubungan tersebut lemah. Pola hubungan linier positif yang berarti semakin baik komunikasi terapeutik perawat maka pasien akan semakin puas.

Kata kunci : Komunikasi terapeutik, kepuasan pasien, korelasi Rank Spearman.

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 (Supranto,2001).

Tingkat kepuasan pasien tergantung pada mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien. (Supranto,2001). 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 (Wijono, 2002).

Perawat sebagai petugas yang selalu berhubungan dengan pasien harus memiliki banyak ketrampilan, salah satunya adalah ketrampilan interpersonal yaitu ketrampilan dalam berkomunikasi dengan pasien. Komunikasi merupakan proses kompleks yang melibatkan perilaku dan memungkinkan individu untuk berhubungan dengan orang lain dan dunia sekitarnya (Potter dan Perry, 2005). Perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi secara terapeutik (menyembuhkan) tidak saja akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan klien, mencegah terjadinya masalah illegal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada 10 pasien yang dirawat di RSI Kendal pada tanggal 9 Desember 2007 didapatkan keluhan 6 pasien mengatakan puas dan 4 pasien mengatakan kurang puas dikarenakan adanya perawat yang kurang sabar, kurang senyum dan berbicara kasar. Selain itu, dari 12 kritik yang disampaikan melalui kotak saran di dapatkan 5 keluhan tentang pelayanan perawat. Apakah hal ini hanya merupakan persepsi pasien saja atau karena kurangnya pemahaman dan kesadaran perawat untuk melakukan komunikasi terapeutik. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk menelitinya sehingga dalam penyusunan skripsi penulis mengambil judul "**Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di RS Islam Kendal**
Tujuan Penelitian :Tujuan Umum;Mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal. Tujuan Khusus: a. Mengidentifikasi komunikasi terapeutik perawat di RS Islam Kendal. b. Mengidentifikasi kepuasan pasien di RS Islam Kendal. c. Menganalisis hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di RS Islam Kendal.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan belah lintang (*cross sectional*), Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang dirawat di RS Islam Kendal. Sample dalam penelitian ini sebanyak 132 tehnik pengambilan sampel menggunakan tehnik *random sampling*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada gambaran umum responden yang meliputi umur, jenis kelamin, dan pendidikan responden, komunikasi terapeutik perawat, tingkat kepuasan pasien, hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal.

Komunikasi Terapeutik

Tabel 4.1 Distribusi komunikasi Terapeutik Perawat di Rumah Sakit Islam Kendal bulan Mei 2008.

Variabel	Mean Median	SD SE	Min Max
Komunikasi Terapeutik	55,86 58,00	8,294 0,727	41,00 70,00

Berdasarkan tabel diatas komunikasi terapeutik perawat rata-rata adalah 55,86, median 58,00, standar deviasi 8,294 dan standar error 0,727. Adapun nilai terendah adalah 41,00 dan nilai tertinggi 70,00.

Kepuasan Pasien

Tabel 4.2 Distribusi kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal bulan Mei 2008.

Variabel	Mean Median	SD SE	Min Max
Kepuasan Pasien	29,523 30,00	2,671 0,234	21,00 38,00

Berdasarkan tabel diatas komunikasi kepuasan pasien rata-rata adalah 29,523 median 30,00, standar deviasi 2,671 dan standar error 0,234. Adapun nilai terendah adalah 21,00 dan nilai tertinggi 38,00.

Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal, dapat di lihat pada diagram tebar data yang menyebar dengan pola positif yaitu ada hubungan artinya semakin tinggi komunikasi terapeutik perawat maka akan semakin tinggi kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal. Dari hasil analisis dengan uji Spearman's rho diperoleh hasil hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal menghasilkan $r = 0,225$ yang artinya hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan hubungan yang lemah dan nilai $p = 0,010$ ($< 0,05$) artinya ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal.

Pembahasan

Hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal

Dari hasil uji statistik *Rank Spearman* diperoleh nilai $r = 0,225$ dan $p = 0,010$. Kesimpulan dari data ini menunjukkan hubungan yang lemah ($r = 0,225$) dikarenakan adanya faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut Kotler (1992) faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu pertama; kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, kedua; ketanggapan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat; ketiga keyakinan yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan; keempat empati yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pasien dan ini adalah salah satu syarat juga dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat; kelima wujud nyata yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi.

Wijono (2000) mengungkapkan kepuasan pelanggan rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lain atau kepuasan pasien dipengaruhi banyak faktor antara lain pendekatan dan perilaku petugas, mutu informasi, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, fasilitas perhotelan untuk pasien seperti mutu makanan, pengaturan kunjungan dan "privasi" outcome terapi dan perawatan yang diterima. Salah satu faktor untuk mempengaruhi kepuasan pasien adalah pendekatan dan perilaku petugas yaitu komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan hal yang sangat penting bagi perawat untuk mendukung proses keperawatan yang meliputi pengkajian diagnosa keperawatan, perencanaan, pelaksanaan dan penilaian. Peran komunikasi sebagai sarana untuk menggali kebutuhan pasien.

Dengan demikian hasil analisis antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal menghasilkan $r = 0,225$ dan nilai $p = 0,010$. Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan analisis penelitian dan hasil pembahasan maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi terapeutik perawat yang dilakukan oleh perawat Rumah Sakit Islam Kendal rata-rata adalah 55,86 median 58,00, standar deviasi 8,294 dan standar error 0,727. Adapun nilai terendah adalah 41,00 dan nilai tertinggi 70,00. yang berarti rata-rata perawat sudah sering melakukan komunikasi terapeutik
2. Kepuasan pasien Rumah Sakit Islam Kendal rata-rata adalah 29,523 median 30,00, standar deviasi 2,671 dan standar error 0,234. Adapun nilai terendah adalah 21,00 dan nilai tertinggi 38,00 yang berarti pasien di Rumah Sakit Islam Kendal menyatakan puas.
3. Ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal. Hasil uji statistik diperoleh nilai $r = 0,225$ dan $p = 0,010$. data ini menunjukkan bahwa hubungan tersebut signifikan pada taraf signifikansi 0,05 (lebih kecil dari 0,05) nilai r sebesar 0,225 berarti kekuatan hubungan tersebut lemah.

Saran

1. Perlunya peningkatan komunikasi terapeutik kepada para pasien, karena dengan adanya komunikasi yang terapeutik akan menjadikan kepuasan para pasien.
2. Perlu adanya pelatihan tentang komunikasi terapeutik perawat terhadap pasien
3. Memasang motto yang berisi tentang komunikasi terapeutik disetiap dinding Rumah Sakit.
4. Perlunya peningkatan-peningkatan dalam hal medis sehingga pasien akan merasa lebih puas terhadap pelayanan rumah sakit.

Heriyanto Adi Nugroho	Dosen FIKKES universitas Muhammadiyah Semarang
Septyani Aryati	Alumni Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kendal

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.

Arwani, (2002). *Komunikasi dalam Keperawatan*, Jakarta: EGC.

Baradero, M., Dayrit, MW., & Siswadi, Y. (2006). *Buku Saku Konseling dalam Keperawatan*, Jakarta: EGC.

- Ellis, RB., Gates, R.J., & Kenworthy N. (2000). *Komunikasi Interpersonal dalam Keperawatan, Teori dan Praktik*. Jakarta: EGC.
- Hidayat, A.A.A (2002). *Riset Keperawatan dan Tehnik Penulisan Ilmiah*. Surabaya: Salemba Medika.
- Irawan H, (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Paradigma Baru Merebut hati Pelanggan untuk Memenangkan Persaingan*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo.
- March 10, 2008, from <http://www.blogger.com/feeds/8959645081517384161/posts/default>
- Nurjanah, I,(2001). *Hubungan Terapeutik Perawat dan Klien, Kualitas Pribadi sebagai Sarana*, Yogyakarta: PSIK UGM.
- Potter, PA & Perry, AG (2005). *Fundamental of Nursing Concept, Proses & Practice*, St. Louis, Missouri.
- Stuart, W & Sundeen, SJ,(1998). *Buku Saku Keperawatan Jiwa Edisi 3*, Jakarta : EGC.
- Sugiyono,(2005). *Statistik untuk Penelitian*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto, J (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Unit Rekam Medis RSI Kendal, (2007). Kendal: Tidak di Publikasikan
- Wijono, D, (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Teori Strategi dan Aplikasi Volume I*. Surabaya: Airlangga