

**KEPUASAN PASIEN JAMKESMAS TERHADAP KOMUNIKASI TERAPEUTIK
PERAWAT DALAM PELAYANAN ASUHAN KEPERAWATAN DI RUANG KENANGA
RSUD CILACAP**

Kasron* Rully Andhika) Ahmad Kusnaeni*****

*) Program Studi S-1 Keperawatan, STIKES Al-Irsyad Al-Islamiyyah Cilacap
Jl. Cerme No 24 Telp./ Fax. (0282) 532975 Cilacap 53223 Indonesia

**) Program Studi S-1 Keperawatan, STIKES Al-Irsyad Al-Islamiyyah Cilacap

***) Program Studi S-1 Keperawatan, STIKES Al-Irsyad Al-Islamiyyah Cilacap

Abstrak

Kualitas pelayanan asuhan keperawatan dapat diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan asuhan keperawatan yang diterima. Kepuasan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satu faktor tersebut adalah komunikasi yang dilakukan oleh perawat. Komunikasi yang dilakukan oleh perawat yang sering disebut dengan komunikasi terapeutik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Komunikasi Terapeutik Perawat Dalam Pelayanan Asuhan Keperawatan Di Ruang Kenanga RSUD Cilacap. Penelitian dilakukan bulan Juni sampai dengan Juni 2011, menggunakan metode penelitian kualitatif dan teknik *purposive sampling*. Jumlah partisipan 5 orang. Analisa hasil penelitian menggunakan teknik pemeriksaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien jamkesmas cukup puas (7/10) dan puas (8/10) terhadap komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat. Berdasarkan penelitian ini dapat disarankan untuk perawat supaya dapat meningkatkan keterampilan komunikasi terapeutik, dan dilakukan penelitian secara kuantitatif.

Kata Kunci: *Kepuasan, Jamkesmas, Komunikasi Terapeutik, Perawat*

Pendahuluan

Kualitas pelayanan asuhan keperawatan dapat diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan asuhan keperawatan yang diterima (Smeru, 2004).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satu faktor tersebut adalah komunikasi yang dilakukan oleh perawat (Muninjaya, 2004). Komunikasi yang dilakukan oleh perawat yang sering disebut dengan komunikasi terapeutik (Purwanto, 1994).

Komunikasi terapeutik perawat dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat disebabkan karena dalam menerima pelayanan asuhan keperawatan hendaknya juga harus diperhatikan oleh pemberi pelayanan asuhan keperawatan.

RSUD Cilacap merupakan rumah sakit yang terletak di Jl. Jenderal Gatot Subroto No 28 Cilacap, merupakan RS kelas B non pendidikan. Memiliki luas tanah 3,414 Ha, dengan 324 sumber daya manusia (di antaranya 9 pelayanan spesialis). Ruang Kenanga merupakan ruang rawat inap kelas III yang dipergunakan salah satunya pasien-pasien jamkesmas di RSUD Cilacap.

Metode

Penelitian kualitatif yaitu pendekatan induktif untuk menemukan atau mengembangkan pengetahuan yang memerlukan keterlibatan peneliti dalam mengidentifikasi pengertian atau relevansi fenomena tertentu terhadap individu. Sampel dilakukan secara *purposive*. Pasien berjumlah 3 orang. Teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam.

Hasil

1. Persepsi pasien jamkesmas tentang komunikasi terapeutik

Hasil penelitian menyebutkan bahwa persepsi pasien jamkesmas tentang komunikasi terapeutik adalah suatu bentuk komunikasi antara perawat dengan pasien diartikan berupa ngobrol-ngobrol atau perintah pengobatan, Persepsi tersebut dipengaruhi oleh pemahaman dari informan yang meyakini bahwa komunikasi terapeutik hanya sebatas berbincang-bincang atau perintah pengobatan.

2. Persepsi pasien jamkesmas tentang cara komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh pasien jamkesmas menyatakan bahwa perawat memberikan uluk salam "*Assalamualaikum*" pada saat bertemu pasien. Seluruh pasien jamkesmas menyatakan bahwa perawat tidak memperkenalkan diri. Seluruh pasien jamkesmas menyatakan bahwa perawat tidak menjelaskan tujuan tindakan dan manfaatnya. Seluruh pasien jamkesmas menyatakan bahwa perawat tidak menjelaskan kontrak waktu pertemuan. Tugas perawat pada tahap ini adalah membangun iklim percaya, memahami penerimaan dan komunikasi terbuka, memformulasikan kontrak dengan pasien. Sedangkan komponen kontrak dengan pasien adalah: nama petugas kesehatan atau pasien, peran yang diharapkan dari perawat dan pasien, tanggung jawab petugas kesehatan dan pasien, tujuan, kerahasiaan, harapan, topik atau kegiatan, waktu dilakukannya interaksi (Parsini, 2001).

Fase Kerja (*Working*), pada fase ini perawat dituntut untuk bekerja keras untuk memenuhi tujuan yang telah ditetapkan pada fase orientasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh pasien jamkesmas menyatakan bahwa perawat tidak melakukan komunikasi pada saat melakukan tindakan keperawatan.

Fase Penyelesaian (*Termination*), pada fase ini perawat mendorong pasien untuk memberikan penilaian atas tujuan telah dicapai, agar tujuan yang tercapai adalah kondisi yang saling menguntungkan dan memuaskan. Merupakan akhir dari setiap pertemuan perawat dengan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh pasien jamkesmas menyatakan bahwa perawat tidak melakukan komunikasi evaluasi setelah melakukan tindakan keperawatan. Seluruh pasien jamkesmas menyatakan bahwa perawat tidak melakukan rencana tindak lanjut setelah melakukan tindakan keperawatan. Seluruh pasien jamkesmas menyatakan bahwa perawat tidak melakukan kontrak pertemuan yang akan

datang setelah melakukan tindakan keperawatan

3. Persepsi pasien jamkesmas tentang manfaat komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa satu dari tiga pasien jamkesmas menyatakan bahwa tidak tahu manfaat komunikasi terapeutik, satu pasien jamkesmas menyatakan tidak ada manfaat komunikasi terapeutik dan satu pasien jamkesmas menyatakan manfaat komunikasi terapeutik supaya cepat sembuh dari penyakit yang diderita

4. Persepsi pasien jamkesmas tentang kepuasan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dua pasien jamkesmas menyatakan puas (8/10) dan satu pasien jamkesmas menyatakan cukup puas (7/10) terhadap komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat.

Kepuasan pasien dapat berhubungan dengan berbagai aspek diantaranya mutu pelayanan yang diberikan, kecepatan pemberian layanan, prosedur serta sikap yang diberikan oleh pemberi pelayanan kesehatan itu sendiri.

Diskusi

Perawat harus dapat menerapkan komunikasi terapeutik sesuai dengan standar komunikasi keperawatan kepada semua pasien meskipun pasien tersebut adalah jamkesmas meliputi tiga fase yaitu orientasi, kerja, dan terminasi. Serta mampu menerapkan berbagai macam teknik komunikasi keperawatan yang ada.

Hasil penelitian menunjukkan perawat masih belum melakukan fase-fase komunikasi terapeutik.

Conclusion

Persepsi pasien jamkesmas tentang pengertian komunikasi terapeutik menurut pasien jamkesmas di ruang Kenangan RSUD Kabupaten Cilacap cukup baik, hal ini dengan pernyataan yang menunjukkan pasien jamkesmas tentang komunikasi terapeutik adalah suatu bentuk komunikasi antara perawat dengan pasien diartikan berupa ngobrol-ngobrol atau perintah pengobatan,

Fase Orientasi komunikasi terapeutik perlu dilakukan perawat meliputi memberi

salam; memperkenalkan diri; menanyakan nama pasien; menyepakati pertemuan (kontrak); melengkapi kontrak; menyepakati masalah pasien; mengakhiri perkenalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh pasien jamkesmas menyatakan bahwa perawat memberikan uluk salam “*Assalamualaikum*” pada saat bertemu pasien. Seluruh pasien jamkesmas menyatakan bahwa perawat tidak memperkenalkan diri. Seluruh pasien jamkesmas menyatakan bahwa perawat tidak menjelaskan tujuan tindakan dan manfaatnya. Seluruh pasien jamkesmas menyatakan bahwa perawat tidak menyepakati kontrak waktu pertemuan.

Pada Fase Kerja perawat dituntut untuk bekerja keras untuk memenuhi tujuan yang telah ditetapkan pada fase orientasi, pada fase inilah perawat perlu menerapkan berbagai macam teknik komunikasi.

Fase Penyelesaian/ Terminasi perawat mendorong pasien untuk memberikan penilaian atas tujuan atau evaluasi yang telah dicapai, agar tujuan yang tercapai adalah kondisi yang saling menguntungkan dan memuaskan. Perawat juga perlu melakukan rencana tindak lanjut dan kontrak pertemuan yang akan datang setelah melakukan tindakan keperawatan.

Daftar Pustaka

- Abraham Charles & Eamon Shanley. *Psikologi Sosial untuk Perawat*. Jakarta : EGC, 1997.
- Alimul Aziz. *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah, Edisi 1*. Jakarta : Salemba Medika, 2003.
- Arwani. *Komunikasi dalam Keperawatan*. Jakarta : EGC, 2003.
- Burhan Bungin. *Metodologi penelitian kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2003.
- Effendy Nasrul. *Dasar-dasar keperawatan kesehatan masyarakat*. Edisi 2. Jakarta : EGC, 1998.
- Kariyoso. *Pengantar Komunikasi Bagi Siswa Perawat*. Jakarta : EGC, 1994.
- Heri Purwanto. *Pengantar statistik keperawatan*. Jakarta : EGC, 1994.
- Muninjaya A. A. Gde. *Manajemen kesehatan*. Jakarta : EGC, 2004.
- Moleong Lexy J. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2004.

- Notoadmojo, Soekidjo. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta, 2002.
- Nursalam. *Metodologi penelitian ilmu keperawatan : konsep dan penerapan*. Jakarta : Salemba Medika, 2003.
- Priyantini HR. *Hubungan antara komunikasi terapeutik dalam tindakan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap B3 di RS Tlogorejo Semarang* (skripsi tidak dipublikasikan). Semarang : PSIK-FK UNDIP, 2003.
- Purwanto Heri. *Komunikasi untuk Perawat*. Jakarta : EGC, 1994.
- Potter Patricia A. *Fundamentals of nursing : concepts, process, and practice*. Edisi 4. Jakarta : EGC, 2005.
- Parsini T. *Pengaruh komunikasi terapeutik dalam tindakan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS St. Elisabeth Semarang* (skripsi tidak dipublikasikan). Semarang : PSIK-FK UNDIP, 2001.
- Sangarimbun Masrie. *Metodologi Penelitian Survei*. Jakarta : PT. Pustaka LP3ES Indonesia, 1989.
- Sugiono. *Statistik untuk penelitian*. Bandung : CV. Alfabeta, 2005.
- Suryani. *Komunikasi Terapeutik : Teori & Praktik*. Jakarta. EGC. 2006.
- Usman Husain, Akbar Setiady Purnomo R. *Pengantar Statistika*. Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2000.
- Yulianto Didik. *Hubungan persepsi pasien terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Perawatan Bedah RSUD Kota Semarang* (skripsi tidak dipublikasikan). Semarang : PSIK-FK UNDIP, 2004.