

# HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSI NU DEMAK

**Luvi Akhmawardani \*)**  
**Niken Sukesi\*\*), Muslim Argo Bayu Kusuma\*\*\*)**

\*) Mahasiswa Program Studi S1 Ilmu Keperawatan STIKES Telogorejo Semarang,

\*\*) Dosen Akper Widya Husada Semarang,

\*\*\*) Dokter Umum Rumah Sakit Wira Tamtama Semarang.

## ABSTRAK

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi interpersonal yang dilakukan antara perawat dan petugas kesehatan lainnya dengan pasien yang berfokus pada kesembuhan pasien. Perawat dapat melaksanakan komunikasi terapeutik yang efektif, perawat harus memiliki kesadaran diri - sendiri, klarifikasi nilai, perasaan dan mampu bertanggung jawab. Perawat yang menggunakan keterampilan komunikasi interpersonalnya untuk mengembangkan hubungan dengan pasien yang akan menghasilkan pemahaman tentang pasien sebagai manusia yang utuh dan akan meningkatkan kepuasan bagi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan gambaran komunikasi terapeutik, gambaran kepuasan pasien, hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI NU Demak. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*, jumlah sampel pada penelitian ini adalah 90 pasien dengan menggunakan teknik *total sampling*. Instrumen penelitian ini berupa kuesioner. Pengolahan dan analisa data menggunakan program SPSS for windows Release 17.0 dengan uji *chi square*. Hasil penelitian univariat menunjukkan bahwa karakteristik usia pasien sebagian besar berusia  $\geq 35$  tahun sebanyak 49 pasien (54,4 %), jenis kelamin hasilnya sama, sebanyak 45 pasien (50,0 %), berpendidikan menengah sebanyak 41 pasien (45,6 %), komunikasi terapeutik perawat yang dipersepsikan oleh pasien paling tinggi sebanyak 52 pasien (57,8%), kepuasan pasien paling baik sebanyak 49 pasien (54,4%). Hasil penelitian bivariat dari uji statistik *Chi Square* diperoleh tidak ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI NU Demak ( $p=0,348 \geq \alpha=0,05$  artinya tidak ada hubungan secara signifikan). Rekomendasi pada penelitian ini adalah agar meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit sehingga memberikan kepuasan bagi pasien, khususnya cara melaksanakan tahap-tahap komunikasi terapeutik secara benar.

Kata Kunci: Komunikasi terapeutik, perawat, dan kepuasan pasien

# **CORRELATION BETWEEN NURSE THERAPEUTIC COMMUNICATION WITH PATIENT SATISFACTION LEVEL IN INPATIENTS ISLAMIC HOSPITAL NU DEMAK**

**Luvi Akhmawardani \*)  
Niken Sukesi\*\*), Muslim Argo Bayu Kusuma\*\*\*)**

\*) Student of Studi Program of 1St Strata Nursing Science Telogorejo Health High School Semarang,

\*\*) Lecturer of Widya Husada Nursing Academy Semarang,

\*\*\*) General Doctor of Wira Tamtama Hospital Semarang.

## **ABSTRACT**

Therapeutic communication is interpersonal communication between nurse and other health care provider toward patient focus on patient recovery. Performing effective therapeutic communication nurse have to analyze herself awareness, value classification, feel and responsibility. Nurse using interpersonal communication skill to develop human relationship with patient and increasing patient satisfaction. This study aimed to describe the therapeutic communication, patient satisfaction, and correlation between therapeutic communication with patient satisfaction in inpatients ward Islamic Hospital NU Demak. This quantitative study use cross sectional design, with 90 patients considered as total sample participated in this study. Data collected by using questionnaire and analyze by using one of computer programe with chi square. Univariate analysis show the patients characteristics 49 patients were aged  $\geq 35$  years old (54,4%), female as same as with male were 45 patients (50%), mediate level of education were 41 patients (45,6%), therapeutic communication perceived by nurse were 52 patients (57,8%), patients satisfaction perceived by patients 49 (54,4%). According to bivariate analysis it can conclude there were no correlation between therapeutic communication with patients satisfaction level in inpatients ward Islamic Hospital NU Demak ( $p=0,348 \geq \alpha=0,05$ ). This study recommended to the hospital to increase nursing care service specially therapeutic communication step to increase patients satisfaction.

Keywords: therapeutic communication, nurse, and patients satisfaction

## PENDAHULUAN

Rumah sakit yang baik adalah rumah sakit yang memiliki kemampuan dalam menghubungkan aspek-aspek kemanusiaan yang ada dengan program-program pelayanan kesehatan. Pengalaman menolong pasien sangat penting dalam pelayanan kesehatan, melalui pasien pihak-pihak rumah sakit seperti: dokter, perawat, dan karyawan lain yang terkait di dalamnya dapat mematangkan dan menambah pengetahuan serta dapat mempelajari pengalaman kemanusiaan. Keberhasilan yang diperoleh rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien, sehingga kebutuhan pasien dapat terpenuhi.

Pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan perawat dalam memberikan pelayanan, tetapi yang paling penting adalah bagaimana perawat mampu membina hubungan komunikasi dengan pasien dalam memberikan pelayanan keperawatan demi keberhasilan dan kesembuhan pasien (Asmuji, 2012, hlm 131).

Perawat yang terampil tidak akan pernah mendominasi interaksi sosial, tetapi perawat akan berusaha memelihara kehangatan suasana komunikasi untuk menghasilkan rasa percaya dan rasa nyaman pada pasien, sehingga proses tukar-menukar perasaan dan sikap akan berjalan wajar. Perawat menggunakan keterampilan komunikasi interpersonalnya untuk mengembangkan hubungan dengan pasien yang akan menghasilkan pemahaman tentang pasien sebagai manusia yang utuh. Hubungan semacam ini bersifat komunikasi terapeutik yang akan meningkatkan kepuasan bagi pasien (Arwani, 2002, hlm 52).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap

pelayanan yang telah diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapan. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan pasien atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan pasien.

Hasil observasi dan wawancara peneliti pada tanggal 20 dan 21 November 2012 di Ruang Rawat Inap RSI NU Demak, salah satunya adalah Ruang Penyakit Bedah dari 15 pasien mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan perawat belum sepenuhnya melakukan komunikasi terapeutik perawat sesuai tahapan dan prosedur yang ada.

Tujuan Umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI NU Demak.

Sedangkan tujuan khususnya adalah :

1. Gambaran komunikasi terapeutik di ruang rawat inap RSI NU Demak.
2. Gambaran kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI NU Demak.
3. Hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI NU Demak.

### A. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan *Cross Sectional*, populasi penelitian ini adalah seluruh pasien di rawat inap (ruang bedah dalam dan kandungan) di kelas II dan III di RSI NU Demak. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 90 pasien menggunakan teknik total sampling, dimana responden sesuai dengan kriteria inklusi, penelitian dilakukan pada bulan Maret – Juni 2013.

Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner yang terdiri dari kuesioner A untuk mendapatkan data mengenai karakteristik pasien. Kuesioner B untuk mendapatkan data mengenai komunikasi terapeutik

perawat. Kuesioner C untuk mendapatkan data mengenai kepuasan pasien.

Instrumen yang digunakan telah melalui tahap uji validitas dan uji reliabilitas di RS Enggal Waras Godong Purwodadi, dimana pasien di rumah sakit tersebut mempunyai karakteristik yang sama dengan tempat penelitian.

Cara analisis data yaitu univariat untuk mengetahui distribusi frekuensi variabel yang diteliti. Bivariat untuk melihat hubungan antara variabel yang diteliti menggunakan uji *chi square*.

## B. HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik pasien penelitian yang diteliti adalah usia, jenis kelamin, dan pendidikan.

Tabel 1  
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Pasien (usia, jenis kelamin, dan pendidikan) Di Ruang Rawat Inap RSI NU Demak (n=90)

Karakteristik Pasien	Jumlah	Persentase (%)
Usia		
< 35 tahun	41	45,6
≥ 35 tahun	49	54,4
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	45	50,0
Perempuan	45	50,0
Pendidikan		
Dasar	36	40,0
Menengah	41	45,6
Tinggi	13	14,4
Total	90	100,0

Dari tabel 1 di atas, karakteristik usia pasien penelitian sebagian besar berusia ≥ 35 tahun sebanyak 49 pasien (54,4 %), jenis kelamin hasilnya sama, sebanyak 45 pasien (50,0 %), berpendidikan hasilnya lebih baik, menengah sebanyak 41 pasien (45,6%).

## 2. Komunikasi Terapeutik Perawat

Tabel 2  
Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap RSI NU Demak (n=90)

Komunikasi Terapeutik Perawat	Frekuensi	Persentase (%)
1. Tinggi	52	57,8
2. Rendah	38	42,2
Total	90	100,0

Dari table 2. di atas, menggambarkan bahwa sebagian besar komunikasi terapeutik perawat paling tinggi sebanyak 52 pasien (57,8%) dan rendah sebanyak 38 pasien (42,2%).

## 3. Kepuasan Pasien

Tabel 3  
Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSI NU Demak (n=90)

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1. Puas	49	54,4
2. Tidak puas	41	45,6
Total	90	100,0

Dari tabel 5.3. di atas, menggambarkan bahwa sebagian besar kepuasan pasien adalah tinggi sebanyak 49 pasien (54,4%) dan rendah sebanyak 41 pasien (45,6%).

4. Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien

Tabel 4  
 Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSI NU Demak (n=90)

Komunikasi Terapeutik Perawat	Kepuasan Pasien				Jumlah	%
	Rendah		Tinggi			
	N	%	n	%		
Rendah	20	52,6	18	47,4	38	100,0
Tinggi	21	40,4	31	59,6	52	100,0
Total	41	45,6	49	54,4	90	100,0

Berdasarkan tabel 4 di atas menunjukkan untuk komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien tinggi sebanyak 31 pasien (59,6%) yang lebih baik dibandingkan dengan kepuasan pasien rendah sebanyak 18 pasien (47,4%). Dari hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh tidak ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI NU Demak ( $p=0,348 \geq \alpha=0,05$  artinya tidak ada hubungan secara signifikan).

### C. PEMBAHASAN

#### 1. Analisis Univariat

- a. Komunikasi Terapeutik Perawat. Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien tinggi sebanyak 31 pasien (59,6%) lebih besar dibandingkan dengan kepuasan pasien rendah sebanyak 18 pasien (47,4%).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bertolak belakang dengan hasil penelitian Hanafi (2011), hasil analisis menggunakan uji statistik *spearman's rho* dengan  $\alpha \leq 0,05$ .

Hasil penelitian didapatkan komunikasi interpersonal perawat adalah baik, sedangkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan adalah sangat puas, uji statistik didapatkan  $p = 0,000$  berarti ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap tingkat kepuasan pasien di IRNA Dewasa Kelas 3 RS Batis Kediri. Kesimpulan bila keterampilan komunikasi interpersonal perawat tinggi pasien akan semakin puas. Komunikasi merupakan sarana dalam membina hubungan antar perawat dan pasien, dan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Penelitian ini didukung oleh Haryanto (2009) data dari kotak saran di penelitiannya ada 12 kritik yang disampaikan didapatkan lima keluhan tentang pelayanan perawat yang tidak memuaskan, kurang sabar, kurang senyum, dan bicara kasar. Hal ini menggambarkan bahwa kurangnya pemahaman dan kesadaran perawat untuk melakukan komunikasi terapeutik.

Penelitian ini didukung oleh Mustofa Ahmad (2008). Hubungan antara persepsi dimensi empati dengan kepuasan pasien diperoleh nilai  $X^2 = 11,773$  dan  $p = 0,019$ . Oleh karena  $p < 0,05$  maka secara statistic terdapat hubungan antara kedua variabel. Pada dimensi empati ini didapatkan bahwa persepsi dan kepuasan responden tinggi.

## b. Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar kepuasan pasien paling tinggi sebanyak 49 pasien (54,4%) dan hasil terendah sebanyak 41 pasien (45,6%). Sebagian besar pasien menyatakan puas tentang komunikasi terapeutik perawat yang dilaksanakan perawat kepada pasien. Adanya pasien yang puas dan tidak puas menunjukkan bahwa adanya perbedaan persepsi dari masing-masing pasien memiliki harapan yang berbeda satu sama lain.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bertolak belakang dengan penelitian Jon Hardi (2010), bahwa tingkat kepuasan pasien di RSUD Pasaman Barat di ruang rawat inap kelas III sangat baik, pasien kelas III sangat puas dengan pelayanan yang diterima. Hasil uji *chi square* menemukan adanya hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien ( $p = 0,000$ ).

Penelitian ini didukung penelitian Hafizurrachman (2009) bahwa tidak ada hubungan kepuasan pasien secara signifikan ( $p\ value\ 0,244 > \alpha\ 0,05$ ). Meskipun demikian, berdasarkan indikator pembentuk tingkat kepuasan pasien diketahui rata-rata mengalami penurunan per periode.

## 2. Analisis Bivariat.

### a. Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien

Hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh tidak ada hubungan

komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSI NU Demak ( $p=0,348 > \alpha=0,05$ ) artinya tidak ada hubungan secara signifikan).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bertolak belakang dengan penelitian Darmawan (2009) menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan kepuasan terdapat hasil  $X^2 = 12.627$  berdasarkan level signifikan 0,05 yang dinyatakan dalam tabel *chi square* dengan  $df =$  adalah = 3,841 dan nilai  $p\text{-Value} = 0,000$ . Walaupun pasien cenderung merasa puas terhadap aspek komunikasi yang dilakukan oleh perawat, namun perawat perlu diberikan solusi bagi yang belum melaksanakan komunikasi terapeutik saat berinteraksi dan menerapkan pola komunikasi yang efektif saat melakukan tindakan keperawatan karena mempengaruhi pelayanan keperawatan yang diterima pasien selama dirawat di IGD RSUD Dr. Soedarso Pontianak.

Penelitian ini didukung penelitian Haryanto (2009), berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai rata-rata 55,86 (lima puluh lima koma delapan puluh enam) median 58,00 (lima puluh delapan) berarti perawat sering melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien. Responden yang merasa puas dengan komunikasi terapeutik perawat didapatkan 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 dikarenakan adanya faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu pertama; kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang diberikan 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.

#### **D. SIMPULAN DAN SARAN**

##### **a. Simpulan**

1. Karakteristik usia pasien penelitian sebagian besar berusia  $\geq 35$  tahun.
2. Komunikasi terapeutik perawat pada pasien di ruang rawat inap RSI NU Demak sebagian besar tergolong baik.
3. Tingkat kepuasan pasien yang ada di ruang rawat inap RSI NU Demak sebagian besar kepuasan pasien adalah tinggi.

4. Tidak ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI NU Demak.

##### **b. Saran**

###### **1. Bagi Rumah sakit**

Diharapkan rumah sakit senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pasien melalui pelatihan untuk perawat khususnya sikap dan komunikasi terapeutik dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Lebih baik lagi bila ada pelatihan tentang tahap komunikasi terapeutik dalam pendekatan dengan pasien, sehingga bisa menjadi pedoman bagi tiap perawat demi kesembuhan dan kepuasan pasien.

###### **2. Bagi Pendidikan**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi pendidikan keperawatan tentang pentingnya penerapan komunikasi terapeutik perawat dalam pelayanan keperawatan. Institusi perlu memberikan pelatihan - pelatihan pada mahasiswa tentang cara berkomunikasi secara terapeutik, agar mahasiswa terlatih berkomunikasi secara terapeutik kepada pasien saat di RS.

###### **3. Bagi peneliti selanjutnya**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan acuan untuk penelitian selanjutnya dimana bisa dilakukan penelitian lebih lanjut tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Pemberian komunikasi terapeutik bisa dilakukan lebih dari satu kali dengan jumlah

sampel lebih banyak lagi dan menggunakan metode kualitatif dengan kuesioner yang lebih operasional.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arwani. (2002). *Komunikasi dalam keperawatan*. Jakarta: EGC
- Asmuji. (2012). *Manajemen keperawatan: konsep dan aplikasi*. Yogyakarta: Ar- Ruzz Media
- Darmawan, Ibnu.(2009), *Artikel hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Soedarso Pontianak Kalimantan Barat*.  
[Http://eprints.undip.ac.id/9243/1/artikel.pdf](http://eprints.undip.ac.id/9243/1/artikel.pdf).didapatkan tanggal 26 Oktober 2012.
- Hafizurrahman. (2009). *Jurnal Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit Swasta di Tangerang*.  
[Jurnalkesmas.org/files/KESMS\\_VOL\\_4\\_N\\_0\\_1.pdf](http://Jurnalkesmas.org/files/KESMS_VOL_4_N_0_1.pdf). Didapatkan tanggal 25 Juni 2013.
- Hanafi, Imam. (2012). *Jurnal Keterampilan komunikasi interpersonal perawat berpengalaman peningkatan kepuasan pasien di RS. Baptis Kediri*.  
[Puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/stikes/article/download](http://Puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/stikes/article/download).Didapatkan tanggal 25 Juni 2013.
- Haryanto Adi Nugroho, Septyani Aryati, (2009). *Jurnal Hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal*.  
[Jurnal.unimus.ac.id/index.php/fikes/article/view/245/255](http://Jurnal.unimus.ac.id/index.php/fikes/article/view/245/255).  
Didapatkan tanggal 25 Juni 2013
- Jon Hardi (2010). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Pasaman Barat*.  
Repository. [Unand.ac.id/291](http://Unand.ac.id/291).  
diperoleh tanggal 25 Juni 2013.
- Mustofa, Akhmad (2008). *Jurnal Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung*.  
[Library.um.ac.id/ptk/index.php.mod=detail&id=3533](http://Library.um.ac.id/ptk/index.php.mod=detail&id=3533).  
didapatkan tanggal 20 Oktober 2012.