

## HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP MELUR DEWASA RSUD. FERDINAND L. TOBING KOTA SIBOLGA

Natalia Dermawan Simamora<sup>1\*</sup>, Naziyah<sup>2</sup>, Andi Mayasari Usman<sup>3</sup>

<sup>1-2</sup>Universitas Nasional

Email Korespondensi: Nataliadermawan1@gmail.com

Disubmit: 08 Februari 2022

Diterima: 25 Februari 2022

Diterbitkan: 07 Mei 2022

DOI: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v2i3.6098>

### ABSTRACT

*Nursing is a profession that is focused on caring for individual families and communities in restoring their health. This study aims to determine the relationship of nurse therapeutic communication with patient satisfaction in the adult Melur inpatient room at Ferdinand L Tobing Sibolga Hospital. The research design used is descriptive correlative with a cross sectional approach. The sample in this study amounted to 88 people using the slovin formula. The sampling technique used was random sampling. The data were analyzed using the Spartan rank test to determine the relationship between variables. The results of this study indicate that there is a relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction ( $p = 0.003$ ). From the research results, the majority of therapeutic communication is still lacking, and patient satisfaction is still low and there is a relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction.*

**Keywords:** Patient Satisfaction, Therapeutic Communication, Nursing

### ABSTRAK

Perawat merupakan profesi yang difokuskan pada perawatan individu keluarga dan masyarakat dalam memulihkan kesehatannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Melur dewasa RSUD Ferdinand L Tobing Sibolga. Desain Penelitian ini menggunakan deskriptif korelatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 88 orang menggunakan rumus slovin. Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling. Data dianalisis menggunakan uji *rank sparman* untuk mengetahui hubungan antar variable. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien ( $p= 0,003$ ). Dari hasil penelitian mayoritas komunikasi terapeutiknya masih kurang, dan kepuasan pasien masih rendah serta terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

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

## PENDAHULUAN

Perawat merupakan profesi yang difokuskan pada perawatan individu keluarga dan masyarakat sehingga mereka dapat mencapai, mempertahankan atau memulihkan kesehatan yang optimal dan kualitas hidup dari lahir sampai mati (Aripuddin, 2014).

Kepuasan pasien telah menjadi isu yang semakin penting di unit rawat inap, dimana hal tersebut dapat memiliki efek langsung pada peningkatan keinginan pasien dalam menggunakan pelayanan di unit rawat inap.

Berdasarkan dari studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di RSUD Ferdinand L Tobing Sibolga. Dari data bagian SDM RSUD Ferdinand L Tobing Sibolga di Ruang Rawat Inap Melur Dewasa mengenai kepuasan pasien didapatkan data bahwa pada tahun 2017 sebesar 642 (44,83%) mengatakan puas, pada tahun 2018 sebesar 500 (31,70%) mengatakan puas, tahun 2019 sebesar 310 (29,22%) mengatakan puas.

Berdasarkan uraian dalam latar belakang dan hasil dari studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di ruang rawat inap melur dewasa RSUD Ferdinand L Tobing Sibolga. Maka dapat merumuskan pertanyaan masalah penelitian “ apakah terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Melur Dewasa RSUD Ferdinand L Tobing 2021 ? “

## KAJIAN PUSTAKA

Komunikasi mengandung makna bersama-sama (*common*). Istilah komunikasi atau communication berasal dari bahasa Latin, yaitu communication yang berarti pemberitahuan atau pertukaran.

Terapeutik merupakan kata sifat yang dihubungkan dengan seni dari penyembuhan. Maka disini diartikan bahwa terapeutik adalah segala sesuatu yang memfasilitasi proses penyembuhan.

Komunikasi terapeutik adalah modalitas dasar intervensi utama yang terdiri atas teknik verbal dan non verbal yang digunakan untuk membentuk hubungan antara terapis dan pasien dalam pemenuhan kebutuhan. Oleh karena itu, komunikasi terapeutik merupakan hal penting dalam kelancaran pelayanan kesehatan yang dilakukan terapis untuk mengetahui apa yang dirasakan dan diinginkan pasien. (Mubarak, 2013)

Menurut Kotler dalam buku Sunyoto (2015) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Sunyoto, 2015).

Kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Jika produk tersebut jauh dibawah harapan, konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika produk tersebut memenuhi harapan, konsumen akan puas. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk tersebut, informasi dari orang lain, dan informasi yang diperoleh dari iklan atau promosi yang lain (Etta & Sanggadji, 2016).

## METODOLOGI PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah penelitian observasional analitik yang berbentuk desain *cross sectional*.

Populasi pada penelitian ini berjumlah 113 orang dengan sampel

sebanyak 63 orang menggunakan rumus slovin.

Alat ukur / Instrumen pada penelitian ini menggunakan angket kuesioner. Penelitian ini telah dinyatakan lulus kaji etik.

Analisis data univariate pada penelitian ini menjelaskan tentang distribusi frekuensi jenis kelamin, stastus pendidikan, status perkawinan, serta komunikasi terapeutik perawat.

Data yang telah diperoleh diolah dengan menggunakan uji rank chi square atau uji kai kuadrat untuk mengetahui antar hubungan variable independent komunikasi terapeutik dengan variable dependen kepuasan pasien. Pada penelitian ini dilakukan uji validitas pada kuisisioner Komunikasi teurapetik dengan 22

pertanyaan dengan hasil 2 pertanyaan tidak valid dan 20 pertanyaan valid. Pertanyaan yang valid jika nilai R hitung lebih dari nilai R table 0,361. Pertanyaan yang valid, pertanyaan nomer 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22. Pada Kuisisioner kepuasan pasien dilakukan uji validitas sejumlah 15 pertanyaan dan hasilnya valid semua. Pada penelitian ini dilakukan uji reliabilitas pada kuisisioner Komunikasi teurapetik dan kuisisioner kepuasan pasien. Pada kuisisioner komunikasi teurapetik nilai alpha 0,890 yang berarti kuisisioner tersebut reliabel. Pada kuisisioner kepuasan pasien nilai alpha 0,813 yang berarti kuisisioner kepuasan pasien reliabel.

## HASIL PENELITIAN

### Distribusi frekuensi

**Tabel 1. Distribusi frekuensi berdasarkan responden nilai komunikasi terapeutik di ruang Rawat Inap Melur Dewasa RSUD. Ferdinand L. Tobing**

Komunikasi Teurapetik	Frekuensi	Persentase
Kurang	35	39,8
Cukup	32	36,3
Baik	21	23,9
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100</b>

**Tabel 2. Distribusi frekuensi berdasarkan responden nilai kepuasan pasien di ruang Rawat Inap Melur Dewasa RSUD. Ferdinand L. Tobing**

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
Rendah	38	43,2
Sedang	30	34,1
Tinggi	20	22,7
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100</b>

**Tabel 3. Distribusi frekuensi berdasarkan responden komunikasi terapeutik dan nilai kepuasan pasien di ruang Rawat Inap Melur Dewasa RSUD. Ferdinand L. Tobing**

Komunikasi Teurapetik	Frekuensi	Persentase
Kurang	35	39,8

Cukup	32	36,3
Baik	21	23,9
Total	88	100
<b>Kepuasan Pasien</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Rendah	38	43,2
Sedang	30	34,1
Tinggi	20	22,7
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa Distribusi frekuensi berdasarkan responden nilai komunikasi terapeutik di ruang Rawat Inap Melur Dewasa RSUD. FERDINAND L. TOBING Didapatkan sebanyak 35 pasien (39,8% ) komunikasi terapeutik kurang, 32 pasien (36,4 %) komunikasi cukup, dan 21 pasien (23,9% ) Komunikasi

Baik. Distribusi frekuensi berdasarkan responden nilai nilai kepuasan di ruang Rawat Inap Melur Dewasa RSUD. FERDINAND L. TOBING Didapatkan sebanyak 38 pasien (43,2%) kepuasan Rendah, 30 pasien (34,1 %) kepuasan sedang, dan 20 pasien (22,7%) tingkat kepuasan tinggi.

**Tabel 4. Uji Rank Spearman (Spearman's rho) hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang Rawat Inap Melur Dewasa RSUD. Ferdinand L. Tobing (n=88).**

Variabel	r- Hitung	p-value	Kesimpulan
Komunikasi Terapeutik Kepuasan Pasien	0,315	0,003	Ada hubungan

Berdasarkan table diatas diperoleh nilai r hitung sebesar 0,315 dengan nilai p- value  $0,003 < 0,05$ , maka hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$

diterima, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara komunikasi terapeutik maka dengan kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

### Pembahasan Distribusi frekuensi berdasarkan responden nilai komunikasi terapeutik

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Supriyanti (2003) di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum dr. Zainoel Abidin (BPK RSUZA) Banda Aceh menunjukkan bahwa penggunaan komunikasi terapeutik oleh perawat dengan kategori baik 16,7%, sedang 70% dan kurang 13,3%, sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan komunikasi terapeutik oleh perawat di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum dr.

Zainoel Abidin Banda Aceh belum efektif (Supriyanti, 2003).

Menurut asumsi peneliti bahwa kurangnya komunikasi terapeutik perawat disebabkan karena jumlah pasien tidak sebanding dengan jumlah perawat. Sehingga kinerja perawat tidak maksimal dan tahap- tahap komunikasi komunikasi terapeutik. Tidak terselsaikan dengan baik.

### Distribusi frekuensi berdasarkan responden nilai kepuasan pasien

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ayu ( 2018 ) di RSUD Bangil, Hasil penelitiannya menunjukkan sebagian besar pasien

merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan di ruang rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Pasuruan sebanyak 27 orang (51,9%) (Astutik et al., 2018).

Asumsi Peneliti bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan baik jika Komunikasi baik serta mendengarkan dan menindaklanjuti keluhan- keluhan klien dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga meningkatkan kepuasan pasien.

#### **Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang Rawat Inap Melur Dewasa RSUD. Ferdinand L. Tobing**

Hal ini didukung oleh hasil penelitian menurut Andriani (2014) komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien yang dilakukan pada 38 responden di rawat inap bedah RSI Ibnu Sina Bukittinggi didapatkan bahwa ada hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien karena adanya kerja sama antara tenaga medis dan pasien dalam hal penyampaian informasi lewat komunikasi dan pemberian pelayanan yang cepat dan tanggap, karena komunikasi terapeutik merupakan salah satu untuk memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya terhadap klien, sehingga klien akan merasa puas dengan pelayanan, hal ini dapat tercapai apabila adanya kerja sama antara tenaga medis dan pasien sehingga saling menguntungkan agar kepuasan pasien tercapai sesuai dengan yang diharapkan (Adriana, 2014).

Asumsi Peneliti komunikasi terapeutik sangat berhubungan dengan kepuasan pasien. Jika semua tahap - tahap komunikasi terapeutik

dilalui semua maka akan menjadikan perawat tras dengan pasien sehingga meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Komunikasi terapeutik dapat membantu pasien untuk memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran serta dapat mengambil tindakan untuk mengubah situasi yang ada bila pasien percaya pada hal yang diperlukan, mengurangi keraguan, membantu dalam hal mengambil tindakan yang efektif dan mempertahankan kekuatan egonya. Mendorong dan menganjurkan kerja sama antara perawat dengan pasien melalui hubungan perawat-pasien. Mengidentifikasi, mengungkapkan perasaan, mengkaji masalah, dan mengevaluasi tindakan yang dilakukan oleh perawat.

#### **KESIMPULAN**

Ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang Rawat Inap melur Dewasa RSUD. Ferdinand L Tobing Dengan nilai p value 0.003 nilai p value  $0.003 < 0.05$  Artinya ada keseimbangan Komunikasi terapeutik yang baik akan membuat kepuasan pasien meningkat

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adriana. (2014). *Pengaruh Pemberian Komunikasi Terapeutik dan Tanpa Pemberian Komunikasi Terapeutik Terhadap Rasa Takut Pada Pencabutan Gigi Anak Usia 8-11 Tahun*.
- Aripuddin. (2014). *Ensiklopedia Mini: Asal Mula Profesi Perawat*. Angkasa.
- Astutik, A. R., Rosyidah, I., & Fatoni, I. (2018). *Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan pada Pasien di Ruang Melati RSUD Bangil*.

- Etta, S., & Sanggadji. (2016). *Salesmanship (Kepenjualan)*. Unmuh.
- Mubarak. (2013). *Komunikasi Terapeutik Verbal dan Non Verbal*. Trans Info Media.
- Sunyoto, D. (2015). *Strategi Pemasaran*. Center for Academic Publishing Service (CAPS).
- Supriyanti. (2003). *Persepsi Klien Tentang Penggunaan Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Penyakit Dalam Badan Pelayanan Kesehatan RZUDZA Banda Aceh*.