

**KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN  
RAWAT JALAN DI RSU GMIM PANCARAN KASIH MANADO**

Irma M. Yahya<sup>1</sup> Rahmat Djalil<sup>2</sup>

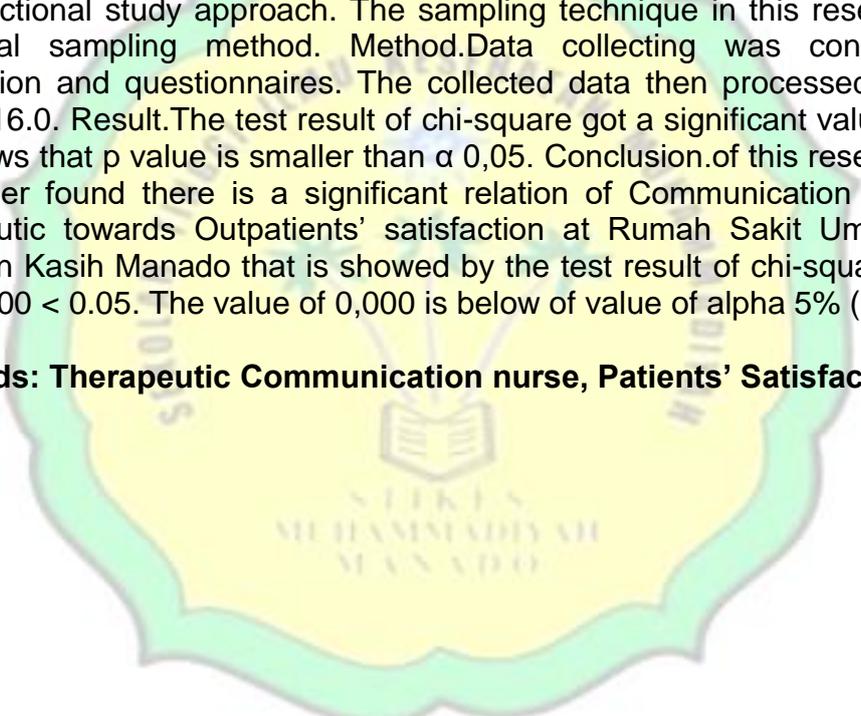
<sup>1,2</sup> Dosen Ilmu Keperawatan STIKES Muhammadiyah Manado

Email : irma150191@gmail.com

**ABSTRACT**

Introduction. Effective therapeutic lack of communication between a nurse with patient resulted in the increasingly distress often what happens on patients can refuse to give the act of nursing by therapeutic lack of communication. Purpose of this research is to analyze The Relation of Communication of Nurse's Therapeutic towards Outpatients' satisfaction at Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. This research used descriptive analytic method with cross sectional study approach. The sampling technique in this research used accidental sampling method. Method. Data collecting was conducted by observation and questionnaires. The collected data then processed by SPSS version 16.0. Result. The test result of chi-square got a significant value  $p=0,000$  that shows that  $p$  value is smaller than  $\alpha 0,05$ . Conclusion. of this research is the researcher found there is a significant relation of Communication of Nurse's Therapeutic towards Outpatients' satisfaction at Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado that is showed by the test result of chi-square that got  $(p) = 0.000 < 0.05$ . The value of 0,000 is below of value of alpha 5% (0,05).

**Keywords: Therapeutic Communication nurse, Patients' Satisfaction.**



## **KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSU GMIM PANCARAN KASIH MANADO**

Irma M. Yahya<sup>1</sup> Rahmat Djalil<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Dosen Ilmu Keperawatan STIKES Muhammadiyah Manado

Email : irma150191@gmail.com

### **ABSTRAK**

Pendahuluan. Kurangnya komunikasi terapeutik yang efektif antara perawat dengan pasien menyebabkan meningkatnya distress yang berlanjut seringkali yang terjadi pasien bisa menolak untuk diberikan tindakan keperawatan oleh kurangnya komunikasi terapeutik. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSU GMIM Pancaran Kasih Manado. Metode penelitian Deskriptif Analitik yang bersifat Cross Sectional. Teknik pengambilan Sampel dalam penelitian ini menggunakan Accidental Sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan cara Kuesioner dan di bantu oleh Observasi. Selanjutnya data yang telah terkumpul diolah dengan menggunakan SPSS Versi 16.0. Hasil Uji Chi-square diperoleh hasil nilai Signifikan  $p=0,000$  yang menunjukkan bahwa  $p$  value lebih kecil dari  $\alpha$  0,05. Kesimpulan dalam penelitian ini terdapat hubungan yang Signifikan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSU GMIM Pancaran Kasih Manado, ditunjukkan dengan Hasil Uji Chi-square diperoleh  $(p) = 0.000 < 0.05$ . Nilai 0,000 berada dibawah nilai Alpha 5% (0,05).

**Kata kunci : Komunikasi terapeutik perawat, Kepuasan pasien**

### **PENDAHULUAN**

Komunikasi merupakan proses yang selalu dilakukan dalam kehidupan setiap manusia, tidak terkecuali perawat. Dalam perkembangan dunia kesehatan komunikasi merupakan hal terpenting dalam melakukan interaksi antara tenaga medis dengan pasien. Banyak persepsi yang menganggap komunikasi itu hal yang mudah, padahal dalam melakukan komunikasi dapat berakibat fatal bagi diri sendiri dan orang lain. Banyak kejadian besar yang terjadi di dunia ini dikarenakan kesalahpahaman antara yang

disampaikan dan yang menerima pesan dalam berkomunikasi (Suryani, 2015). Didalam keperawatan sendiri sering kali membicarakan tentang komunikasi terapeutik namun kenyataannya penerapan komunikasi terapeutik sangat sulit dan jarang diterapkan.

Salah satu unsur penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan yaitu komunikasi, karena komunikasi mempunyai peran yang besar dalam kepuasan pasien. Komunikasi yang dilakukan secara terapeutik akan banyak menghindari resiko yang tidak perlu terjadi dan akan membuat pasien merasa lebih

nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat (Suryani, 2015). Rawat jalan merupakan pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap, dan yang diselenggarakan oleh poliklinik, balai pengobatan, puaskesmas, ataupun praktek dokter perseorangan (Azwar, 2012).

Dengan demikian kepuasan pasien di rumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Disamping itu komunikasi terapeutik merupakan bentuk upaya perawatan dengan cara memberikan gambaran tentang pengobatan yang akan diberikan. Kurangnya komunikasi terapeutik yang efektif antara perawat dengan pasien menyebabkan meningkatnya distress yang berlanjut. Hal ini merupakan indikasi bahwa pasien tidak puas terhadap pelayanan di rumah sakit. Apabila hal ini tidak segera ditangani menyebabkan ketidakpuasan pada pasien. Disamping itu pasien akan mengalami rasa takut yang berlebihan. Hal ini merupakan masalah utama yang dialami oleh pasien, seringkali yang terjadi yaitu pasien bisa menolak untuk diberikan tindakan keperawatan oleh kurangnya komunikasi terapeutik.

Dampak negatif yang muncul saat tidak berjalannya komunikasi terapeutik yaitu kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit, menurunkan kualitas dari rumah

sakit itu sendiri serta pandangan miring masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Pasien yang datang ke rumah sakit, pertama kali akan bertemu dengan perawat sebelum bertemu dengan dokter. Pertemuan pertama akan memberi kesan yang baik jika disambut dengan keramahan dan penjelasan terutama tentang prosedur pelayanan kesehatan dan jaminan kesehatan yang rinci, sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan menjalin hubungan rasa percaya pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Dwidiyanti, 2011).

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah Diketahui Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSU GMIM Pancaran Kasih Manado

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian Deskriptif Analitik yang bersifat Cross Sectional.. Pengumpulan data dilakukan dengan cara Kuesioner dan di bantu oleh Observasi. Selanjutnya data yang telah terkumpul diolah dengan menggunakan SPSS Versi 16.0. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berjumlah 560 pasien. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 46 responden dengan menggunakan

teknik Accidental Sampling. Instrument dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang dilakukan di RSUD Pancaran Kasih pada bulan April 2019.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

a. Karakteristik berdasarkan umur  
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur Pasien.

Umur pasien %	F
17-25 Tahun 4,3	2
26-35 Tahun 17,4	8
36-45 Tahun 23,9	11
46-55 Tahun 30,5	14
56-65 Tahun 23,9	11
Total 100,0	46

Sumber : Data primer 2018

Berdasarkan dari hasil tabel 5.1 distribusi frekuensi responden berdasarkan umur pasien yang terbanyak ialah 46-55 Tahun dengan 14 Responden (30,5%) sedangkan terkecil 17-25 Tahun dengan 2 Responden (4,4%)

b. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin pasien

Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien

Jenis Kelamin Pasien %	F
Laki-Laki 45,7	21
Perempuan 54,3	25
Total 100,0	46

Sumber : Data primer 2018

Berdasarkan dari hasil tabel 5.2 distribusi frekuensi responden berdasarkan Jenis kelamin pasien yang terbanyak ialah perempuan dengan 25 Responden (54,3%) sedangkan terkecil Laki-laki dengan 21 Responden (45,7%)

**Analisa Univariat**

a. Komunikasi Terapeutik Perawat

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Komunikasi Terapeutik Perawat di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado

Komunikasi Terapeutik Perawat	
F	%
Kurang Baik 24	52,2
Baik 22	47,8
Total 46	100,0

Sumber : Data primer 2018

Berdasarkan dari hasil tabel 5.3 distribusi frekuensi responden berdasarkan komunikasi terapeutik perawat yang terbanyak ialah 1 (Kurang baik) dengan 24 Responden (52,2%) sedangkan (baik) dengan 22 Responden (47,8%).

b. Kepuasan Pasien

Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kepuasan Pasien di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado

Kepuasan Pasien %	F
Kurang 54,3	25
Puas 45,7	21
Total 100.0	46

Sumber : Data primer 2018

Berdasarkan dari hasil tabel 5.4 distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien yang terbanyak ialah (Kurang puas) dengan 25 Responden (54,3%) sedangkan terkecil ialah (Puas) dengan 21 Responden (45,7%)

### Analisa Bivariat

a. Tabulasi Silang Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien

Tabel 5.5 Tabulasi Silang Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSU GMIM Panacaran Kasih Manado

Komunikasi Terapeutik Perawat	Kepuasan Pasien				Total	
	Kurang Puas		Puas		F	%
	F	%	F	%		
Kurang baik	23	50,0	1	2,2	24	52,2
Baik	2	4,3	20	43,5	22	47,8
Total	25	54,3	21	45,7	46	100.0

Signifikan (p) = 0,000  
Odd Ratio = 230.000

Sumber : Data primer 2018

Berdasarkan Tabel 5.5 dari hasil tabulasi silang Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan yang dilakukan kepada 46 Responden di peroleh Komunikasi Terapeutik Perawat kurang baik terdapat 24 Responden (52,2%) dengan tidak puas ada 23 Responden (50,0%)

dan puas ada 1 Responden (2,2%) sedangkan pada Komunikasi Terapeutik Perawat Baik terdapat 22 Responden (47,8%) dengan puas 20 Responden (43,5%) dan tidak puas 2 Responden (4,3%) dengan nilai signifikan  $p=0,000$  yang menunjukkan bahwa p value lebih kecil dari  $\alpha$  0,05 sehingga dapat disimpulkan terdapat Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado.

### Pembahasan

Berdasarkan Tabel 5.5 dari hasil tabulasi silang Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan yang dilakukan kepada 46 Responden di peroleh Komunikasi Terapeutik Perawat kurang baik terdapat 24 Responden (52,2%) dengan kurang puas ada 23 Responden (50,0%) dan puas ada 1 Responden (2,2%) sedangkan pada Komunikasi Terapeutik Perawat Baik terdapat 22 Responden (47,8%) dengan puas 20 Responden (43,5%) dan kurang puas 2 Responden (4,3%) dengan nilai signifikan  $p=0,000$  yang menunjukkan bahwa p value lebih kecil dari  $\alpha$  0,05 sehingga dapat disimpulkan terdapat Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado. Sedangkan nilai Odd Ratio = 230.000 yang artinya komunikasi terapeutik perawat yang baik memiliki peluang 230 kali dalam kepuasan pasien di banding komunikasi terapeutik kurang baik.

Hasil ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Dwidiyanti

2013) Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah memberikan pelayanan dengan komunikasi yang terapeutik. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan menjalin hubungan rasa percaya pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit

Berdasarkan hasil yang ada, maka menurut pendapat peneliti, ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan karena komunikasi merupakan elemen penting dalam proses interaksi antara perawat dengan pasien. Ketika berinteraksi dengan pasien komunikasi yang baik sangat diperlukan baik itu aspek komunikasi verbal misalnya kejelasan, kecepatan bicara, waktu dan revalensi dan lainnya, juga aspek komunikasi non verbal misalnya penampilan personal, vokalik, ekspresi wajah, dan lainnya, semua itu perlu diperhatikan agar pasien bisa merasa puas ketika mendapatkan pelayanan keperawatan.

Penelitian ini relevan dengan hasil penelitian (Mahendro, 2015) bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Hasil dan pembahasan Komunikasi terapeutik yang diteliti ada 3 tahap yaitu tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi. Hasil uji analisis komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta didapatkan nilai

yang sangat signifikan ( $p < 0,05$ ), tahap orientasi (5,374,  $p = 0,000$ ). Hasil uji analisis pada 3 tahap komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUD Jogja sangat signifikan. Diantara 3 tahap komunikasi terapeutik yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di IGD RSUD Jogja adalah tahap terminasi. Kesimpulan terdapat pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di IGD RSUD Kota Yogyakarta, dan tahap orientasi komunikasi terapeutik merupakan tahap yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan tahap komunikasi terapeutik yang paling berpengaruh di IGD adalah tahap terminasi.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Ada Hubungan yang signifikan antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSU GMIM Pancaran Kasih Manado dengan nilai signifikan ( $p = 0,000$ )

Perlunya peningkatan komunikasi terapeutik kepada para pasien, karena dengan adanya komunikasi yang terapeutik dapat meningkatkan pelayanan dan kepuasan para pasien.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Azwar, (2012). Metode Penelitian. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Dwidiyanti, M. (2011). Keperawatan Dasar : Konsep "caring". Komunikasi, etik, dan spiritual dalam pelayanan kesehatan, Semarang : Hasani.

Mahendro, (2015). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Jogja. Vol 6(1) : 72-81. Doi : 10.18196/jmmr.6130. <https://media.neliti.com/media/publications/113591-ID-pengaruh-komunikasi-terapeutik-perawat-t.pdf>. Di akses pada tanggal 12 Juli 2018.

Suryani & Hendryadi. (2015). Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam. Jakarta : Prenada Media Group.

Suryani. (2015). Komunikasi Terapeutik : Teori dan Praktik, Jakarta.