

HUBUNGAN PELAKSANAAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG PERAWATAN PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT MISI LEBAK

*RELATION OF THERAPEUTIC COMMUNICATION TO THE PATIENTS SATISFACTION IN INTERNAL
CARING ROOM MISI LEBAK HOSPITAL*

Siti Rochani

Akademi Keperawatan Yatna Yuana Lebak
email: siti_rochani78@yahoo.co.id

Submisi: 12 Oktober 2018 ; Penerimaan: 12 Februari 2019 ; Publikasi : 28 Februari 2019

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik perawat dalam rangka memberi rasa nyaman dan puas pada pasien sangat penting dalam proses penyembuhan. Masih banyak pasien yang mengeluh atas ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien yang dirawat di ruang rawat inap di rumah sakit Misi Lebak. Penelitian ini menggunakan metode analitik kuantitatif dengan desain cross sectional. Penelitian dilakukan di ruang rawat inap penyakit dalam RS Misi Lebak pada bulan Mei sampai Juni 2017 dengan jumlah sampling 52 pasien yang dirawat diruang penyakit dalam rumah sakit Misi Lebak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik di rumah sakit Misi Lebak sebagian besar responden mengatakan baik 36 (69,2%), dan 16 (30,8%) kurang baik. Dan berdasarkan tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat pada fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi sebagian besar mengatakan puas (69,2 %) dan 3,8% mengatakan kurang puas. Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit Misi Lebak (p Value 0,010). Oleh sebab itu disarankan agar pihak RS Misi Lebak untuk meningkatkan keterampilan perawat dalam membangun komunikasi terapeutik lebih baik lagi agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan.

Kata kunci : terapeutik, perawat, komunikasi, kepuasan, pasien.

ABSTRACT

Nurse therapeutic communication in order to give comfort and satisfaction to the patients is very urgent in healing process. There are many patients complaining about satisfaction of nurse therapeutic communication. This research aimed to know the relation of nurse's therapeutic communication to the satisfaction of the patients that running a medical treatment in the caring room of Misi Lebak Hospital. The research followed a quantitative analytic method with a cross sectional design. The research was applied in internal illness caring room in Misi Lebak Hospital during May to June 2017 with amount of 52 sampling as internal illness patients that following a medical treatment in the internal illness caring room of Misi Lebak Hospital. The result showed that most of the respondent as much 36 respondents (69,2%) said that the nurse's therapeutic communication in good category and 16 other respondents (30,8%) said that nurse's therapeutic communication in less category. And by the patient satisfaction degree to the nurse therapeutic communication in any phase of therapeutic, whether orientation phase, working phase or termination phase most of the respondent felt satisfied (69,2%) and 3,8% felt unsatisfied. And statistically, the result showed that there was a significant relation between therapeutic communication to the patient satisfaction in internal illness caring room in Misi Lebak Hospital (p value 0.010). Then the research suggested that Misi Lebak Hospital should improve nurse's skill to increase a better therapeutic communication.

Key words : therapeutic, nurse, communication, satisfaction, patient

PENDAHULUAN

Komunikasi terapeutik merupakan keterampilan interpersonal yang melibatkan perilaku dan memungkinkan individu untuk berhubungan dengan orang lain dan dunia sekitarnya. Perawat yang memiliki keterampilan komunikasi secara terapeutik akan mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, mencegah terjadinya masalah hukum, memberikan kepuasan profesional pelayanan keperawatan, meningkatkan citra profesi perawat dan citra rumah sakit serta meningkatkan kepuasan pasien (Potter & Perry, 2005).

Komunikasi terapeutik yang dilakukan dengan baik akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang dirawat. Kepuasan pasien adalah suatu perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja perawat yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Menurut Muninjaya (2013) ada 6 faktor yang dapat menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit. Keenam faktor itu adalah pemahaman pasien tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya, empati petugas kesehatan, biaya, jaminan keamanan, keandalan dan keterampilan petugas kesehatan dan kecepatan tanggap petugas kesehatan terhadap keluhan pasien.

Komunikasi terapeutik memegang peranan penting dalam membangun pemahaman pasien tentang pelayanan kesehatan yang akan diterima, Komunikasi ini penting karena masalah utama pasien adalah mengalami kecemasan akan penyakit dan tindakan-tindakan kesehatan yang akan diterima. Dalam hal ini, petugas kesehatan terutama perawat sebagai petugas kesehatan yang paling sering berinteraksi secara langsung dengan pasien perlu memiliki keterampilan komunikasi yang baik agar komunikasi yang dibangun sejalan dengan tujuan pelayanan kesehatan rumah sakit. Faktor komunikasi verbal dan non verbal dalam pelayanan kesehatan memegang peranan sebagai faktor kunci utama yang akan menentukan keberhasilan pelayanan dan memenuhi kepuasan pelanggan yaitu kesembuhan pasien. (Muninjaya, 2013).

Menurut Depkes RI (2005), hingga kini masih ditemukan keluhan pasien atas ketidakpuasan terhadap komunikasi perawat. Rata-rata data yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien mengeluh adanya ketidakpuasan menerima pelayanan kesehatan. Rosenstein (2005) dalam penelitian menemukan bahwa terjadi persepsi negatif dan ketidakpuasan terhadap hasil perawatan disebabkan oleh komunikasi yang tidak baik yang dilakukan oleh para dokter dan perawat serta staf divisi penunjang lain di rumah sakit.

Proses komunikasi terapeutik yang harus dilakukan perawat menurut Mundakir (2006) meliputi fase pra-interaksi, fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi. Dalam fase pra interaksi, tugas perawat adalah mengumpulkan data pasien, mengeksplorasi perasaan, melakukan fantasi kekuatan diri, membuat rencana pertemuan dengan pasien. Pada fase orientasi perawat memberi salam, memperkenalkan diri, memvalidasi, menentukan mengapa pasien butuh pertolongan, menjelaskan waktu yang dibutuhkan dan menjelaskan kerahasiaan. Pada fase kerja, perawat memberikan kesempatan bertanya, menanyakan keluhan utama, melakukan kegiatan sesuai rencana. Pada fase terminasi, perawat menciptakan realita perpisahan, menyimpulkan hasil kegiatan, memberikan *reinforcement* positif, melakukan kontrak kegiatan selanjutnya dan mengakhiri kegiatan dengan baik. Seluruh perilaku dan pesan yang disampaikan perawat baik verbal maupun non verbal hendaknya bertujuan terapeutik untuk klien.

Observasi yang dilakukan penulis pada awal Desember 2016 terhadap beberapa perawat di rumah sakit Misi Lebak menunjukkan bahwa perawat di ruang perawatan penyakit dalam kurang menunjukkan komunikasi terapeutik. Perawat kurang menyapa nama pasien, kurang ramah dan kurang memperhatikan keluhan pasien bahkan ada perawat yang kurang komunikatif. Hasil penelusuran di rumah sakit ini juga diketahui bahwa belum pernah diadakan penelitian tentang hubungan komunikasi

terapeutik perawat dengan kepuasan pasien yang dirawat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode analitik kuantitatif dengan desain *cross sectional* yaitu mencari hubungan antara satu keadaan dan keadaan lain dalam satu populasi untuk menjelaskan hubungan antara dua keadaan tersebut (Saepudin, 2011). Dilihat dari tujuannya, penelitian ini merupakan penelitian asosiatif karena penelitian ini hendak mencari tahu apakah ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

Penelitian dilakukan di Ruang Elisabeth dan Ruang Fransiskus Rumah Sakit Misi Lebak. Kedua ruangan ini merupakan ruang rawat inap pasien

penyakit dalam dan pasien bedah dengan kapasitas total dapat menampung 52 pasien dalam satu waktu. Penelitian akan dilakukan pada bulan Mei sampai Juni 2017.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien penyakit dalam dan bedah yang menjalani perawatan inap di Ruang Fransiskus

dan Elisabeth. Kedua ruangan ini memiliki daya tampung 52 pasien terdiri 25 *bed* di Ruang Fransiskus dan 27 *bed* di Ruang Elisabeth. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu tehnik perhitungan sampel dengan pertimbangan tertentu yaitu menentukan sampel sebanyak 52 responden sesuai dengan jumlah kapasitas ruangan yang akan dijadikan lokasi penelitian dengan kriteria Inklusi pasien rawat inap di ruang Elisabeth dan Fransiskus, bersedia menjadi responden, usia > 25 tahun dan pasien yang akan pulang dan kriteria eksklusi : pasien yang tidak kooperatif dan pasien dalam kondisi tidak sadar

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang terdiri dua bagian. Bagian pertama menggunakan Skala Likert terdiri dari 15 pertanyaan untuk mengukur pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi. Bagian kedua juga menggunakan Skala Likert terdiri dari 10 pertanyaan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien.

HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

Tabel 1.1: Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	Prosentase
Kurang	16	30,8%
Baik	36	69,2%
Total	52	100%

Tabel diatas menunjukkan 16 responden (30,8%) menilai komunikasi terapeutik perawat masih kurang dan 36 responden (69,2%) telah

mencapai kategori baik dalam hal melakukan terapeutik komunikasi.

Tabel 1.2 : Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Fase Orientasi

Kepuasan Fase Orientasi	Frekuensi	Prosentase
Kurang Puas	15	28,8%
Puas	37	71,2%
Total	52	100%

Tabel diatas menunjukkan pada fase orientasi,

dari 52 responden, 15 responden (28,8%)

merasa kurang puas dan ada 37 responden
(71,2%) merasa puas.

Tabel: 1.3 : Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Fase Kerja

Kepuasan Fase Kerja	Frekuensi	Prosentase
Kurang Puas	15	28,8%
Puas	37	71,2%
Total	52	100%

Tabel diatas menunjukkan pada fase kerja, dari 52 responden terdapat 15 responden (28,8%) yang mempersepsikan komunikasi

terapeutik perawat kurang memuaskan dan 37 responden (71,2%) mengatakan sudah puas.

Tabel : 1.4: Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Fase Terminasi

Kepuasan Fase Terminasi	Frekuensi	Prosentase
Kurang Puas	20	38,5%
Puas	32	61,5%
Total	52	100%

Tabel diatas menunjukkan pada fase terminasi, dari 52 responden terdapat 20 responden (38,5%) yang mengatakan

terapeutik komunikasi perawat kurang memuaskan dan 32 responden (61,5%) mengatakan sudah puas.

Tabel 1.5 : Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Prosentase
Kurang Puas	22	42,3%
Puas	30	57,7%
Total	52	100%

Tabel diatas menunjukkan dari 52 responden dalam penelitian ini, 22 responden

(42,3%) merasa kurang puas dan terdapat 30 responden (57,7) merasa puas.

Analisis Bivariat

Tabel 1.6: Tabulasi silang komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien pada fase orientasi

Komunikasi Terapeutik	Kurang Puas		Puas		Total		P Value
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	9	17,3	7	13,5	16	30,8	0,100
Baik	6	11,5	30	57,7	36	69,2	

Tabel diatas menunjukkan dari 16 responden (30,8%) yang mempersepsikan komunikasi terapeutik perawat pada fase orientasi masih kurang, 9 responden (17,3%) merasa kurang puas dan 7 responden (13,5%)

merasa puas. Dan dari 36 responden (69,2%) yang mempersepsikan sudah baik, terdapat 6

responden (11,5%) merasa kurang puas dan 30 responden (57,7%) merasa puas. Hasil uji statistic menunjukkan p value = 0,100. Nilai ini berarti tidak ada

hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik pada fase orientasi dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS Misi Lebak.

Tabel 1.7 : Tabulasi silang komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien pada fase kerja

Komunikasi Terapeutik	Kurang Puas		Puas		Total		P Value
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	11	21,2	5	9,6	16	30,8	0,004
Baik	4	7,7	32	61,5	36	69,2	

Tabel diatas menunjukkan dari 16 responden (30,8%) yang mempersepsikan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja masih kurang terdapat 11 responden (21,2%) merasa kurang puas dan 5 responden (9,6%) merasa puas. Dari 36 responden (69,2%) yang mempersepsikan sudah baik, terdapat 4

responden (7,7%) yang merasa kurang puas dan 32 responden (61%) merasa puas. Dan hasil uji statistic menunjukkan p value = 0,004. Nilai ini berarti ada hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik pada fase kerja dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS Misi Lebak.

Tabel 1.8 : Tabulasi silang komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien pada fase terminasi

Komunikasi Terapeutik	Kurang Puas		Puas		Total		P Value
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	11	21,2	5	9,6	16	30,8	0,143
Baik	9	17,3	27	51,9	36	69,2	

Tabel diatas menunjukkan dari 16 responden (30,8%) yang mempersepsikan komunikasi terapeutik perawat pada fase terminasi masih kurang, terdapat 11 responden (21,2%) yang merasa kurang puas dan 5 responden (9,6%) yang merasa puas. Dan dari 36 responden (69,2%) yang mempersepsikan

sudah baik, 9 responden (17,3%) merasa kurang puas dan 27 responden (51,9%) merasa puas. Hasil uji statistic menunjukkan p value = 0,143. Nilai ini menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien pada fase terminasi di Ruang Rawat Inap RS Misi Lebak.

Tabel 1.9 : Tabulasi silang pelaksanaan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien

Komunikasi Terapeutik	Kurang Puas		Puas		Total		P Value
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	11	21,2	5	9,6	16	30,8	0,010
Baik	11	21,2	25	48	36	69,2	

Tabel diatas menunjukkan dari 16 responden (30,8%) yang mempersepsikan komunikasi terapeutik perawat masih kurang, terdapat 11 responden (21,2%) yang merasa kurang puas dan 5 responden (9,6%) yang merasa puas. Dan dari 36 responden (69,2%) yang mempersepsikan sudah baik, 11

responden (21,2%) merasa kurang puas dan 25 responden (48%) merasa puas. Hasil uji statistic menunjukkan p value = 0,010. Nilai ini menunjukkan ada hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS Misi Lebak.

PEMBAHASAN

Tabel 1.1 Distribusi frekuensi pelaksanaan komunikasi terapeutik menunjukkan 16 responden (30,8%) mempersepsikan

komunikasi terapeutik perawat masih kurang dan 36 responden (69,2%) mempersepsikan sudah baik. Data ini mengandung arti bahwa

secara umum kebanyakan pasien mempersepsikan komunikasi yang dibangun perawat dalam berinteraksi dengan pasien di ruang rawat inap pasien penyakit dalam RS Misi Lebak lebih banyak yang menilai sudah baik. Hasil ini dapat mengandung arti bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh perawat di ruang rawat inap penyakit dalam RS Misi Lebak sudah berada pada diagram positif tetapi belum secara maksimal dilakukan. Hal ini terbukti dari minimnya selisih antara jumlah responden yang menilai kurang dan yang menilai baik yaitu 8 responden. Hasil ini dapat memberi gambaran bahwa responden dapat merasakan secara positif komunikasi yang dibangun perawat namun komunikasi tersebut belum dilakukan secara konsisten setiap waktu ketika perawat bertemu dengan pasien atau dengan kata lain komunikasi terapeutik belum dijadikan ciri khas cara berkomunikasi seorang perawat kepada pasien karena perawat belum secara terus menerus menunjukkan komunikasi yang bersifat terapeutik kepada pasien.

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang direncanakan secara sadar, memiliki tujuan dan kegiatannya difokuskan untuk menyembuhkan pasien (Afnuhazi, 2015). Komunikasi terapeutik adalah kemampuan perawat untuk membantu pasien beradaptasi terhadap stress, mengatasi gangguan psikologis dan belajar bagaimana berhubungan dengan orang lain (Northouse, 1998 dalam Nurhasanah, 2010). Komunikasi terapeutik adalah hubungan interpersonal perawat dan pasien dimana perawat dan pasien memperoleh pengalaman belajar bersama dalam rangka memperbaiki pengalaman emosional pasien (Stuart, 1998 dalam Nurhasanah 2010).

Tujuan komunikasi terapeutik adalah membantu pasien untuk menjelaskan 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 serta mempengaruhi orang lain, lingkungan fisik dan diri pasien sendiri (Afnuhazi, 2015).

Komunikasi terapeutik ditujukan untuk membina hubungan saling percaya, meningkatkan hubungan interpersonal dan mencapai tujuan personal yang realistis. Tujuan komunikasi terapeutik diarahkan pada pertumbuhan pasien sendiri yang meliputi: Realisasi diri, penerimaan diri dan peningkatan penghormatan terhadap diri, Rasa identitas personal yang jelas dan peningkatan integritas diri, Kemampuan membina hubungan interpersonal, saling tergantung dan intim dengan kapasitas untuk mencintai dan dicintai, Peningkatan fungsi dan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan serta mencapai tujuan personal yang realistis

Sekalipun komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat penyakit dalam RS Misi Lebak masih belum konsisten dan maksimal dilakukan, perawat di RS Misi Lebak patut berbangga karena pada beberapa penelitian di rumah sakit lain, hasil penemuan menunjukkan komunikasi terapeutik perawat masih sangat kurang. Hasil penelitian Priscylia, dkk (2014), di Ruang Rawat Inap Irina A RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado misalnya. Dengan jumlah responden 67 orang, ditemukan bahwa komunikasi terapeutik perawat pada fase orientasi 31,3% baik dan 68,7% kurang, pada fase kerja 89,6% baik dan 10,4% kurang, dan pada fase terminasi 32,8% baik dan 67,2% kurang.

Tabel frekuensi kepuasan pasien merupakan distribusi frekuensi kepuasan pasien pada fase orientasi, fase kerja, fase terminasi dan kepuasan total. Pada fase orientasi, 15 responden (28,8%) merasa kurang puas dan 37 responden (71,2%) merasa puas. Pada fase kerja, 15 responden (28,8%) mengatakan kurang puas dan 37 responden (71,2%) mengatakan puas. Pada fase terminasi, 20 responden (38,5%) mengatakan kurang puas dan 32 responden (61,5%) puas. Secara menyeluruh 22 responden (42,3%) merasa kurang puas dan terdapat 30 responden (57,7%) merasa puas terhadap komunikasi terapeutik yang dibangun perawat.

Hasil ini menunjukkan bahwa kebanyakan pasien merasa puas terhadap komunikasi terapeutik yang diberikan perawat terhadap pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RS Misi Lebak. Kepuasan pasien terjadi pada semua fase komunikasi terapeutik baik fase

orientasi, fase kerja, fase terminasi maupun kepuasan secara menyeluruh. Hasil penemuan ini memberikan masukan yang positif bagi RS Misi Lebak untuk dapat terus meningkatkan pelayanan kesehatan kepada para pasien yang menjadikan RS Misi Lebak sebagai rumah sakit pilihan ketika membutuhkan pelayanan kesehatan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kelegaan seseorang setelah menggunakan suatu produk atau mendapatkan pelayanan suatu jasa (Kamus Bahasa Indonesia, 2010). Dan kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima (Muninjaya, 2012).

Kepuasan pelanggan di bidang kesehatan adalah ekspektasi atau kepentingan utama pasien dan keluarganya yaitu kesembuhan atau kembalinya tubuh pasien berfungsi secara normal atau pasien mampu melakukan kegiatan sehari-hari di rumah, di sekolah atau di tempat kerja.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi setiap jenis usaha. Menurut Tjiptono, (2006), pelanggan yang puas terhadap produk atau jasa pelayanan cenderung akan kembali menggunakan produk atau jasa yang sama pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi klien dalam menggunakan suatu produk atau jasa.

Ditinjau dari sudut jasa pelayanan maupun produk penjualan, memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan (Tjiptono, 2006). Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga bersaing. (Tjiptono, 2006). Dengan semakin banyaknya rumah sakit dan klinik kesehatan yang menawarkan jasa pelayanan kesehatan, maka pasien memiliki banyak pilihan dalam

menentukan jasa layanan kesehatan yang diinginkannya.

Tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat di RS Misi Lebak berbeda dari penelitian di rumah sakit lain. Penelitian Patrisia Akbar, dkk (2013) di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji dengan jumlah responden 95 pasien yang dirawat >2 hari menemukan pelaksanaan komunikasi terapeutik *fase orientasi* 22 responden puas (23,2%) dan 73 responden tidak puas (76,8%). Kepuasan pasien pada *fase kerja* cukup baik, yaitu 93 responden puas (97,9%) dan 2 responden tidak puas (2,1%). Kepuasan pasien pada *fase terminasi* masih kurang, yaitu 11 responden puas (11,6%) dan 84 responden tidak puas (88,4%).

Tabel kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik menunjukkan dari 16 responden (30,8%) yang mempersepsikan komunikasi terapeutik perawat pada fase orientasi masih kurang, 9 responden (17,3%) merasa kurang puas dan 7 responden (13,5%) merasa puas. Dan dari 36 responden (69,2%) yang mempersepsikan sudah baik, terdapat 6 responden (11,5%) merasa kurang puas dan 30 responden (57,7%) merasa puas. Hasil uji statistik menunjukkan p value = 0,100. Nilai ini berarti tidak ada hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik pada fase orientasi dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS Misi Lebak.

Hasil yang mirip juga terjadi pada fase terminasi. Tabel 4.8 menunjukkan dari 16 responden (30,8%) yang mempersepsikan komunikasi terapeutik perawat pada fase terminasi masih kurang, terdapat 11 responden (21,2%) merasa kurang puas dan 5 responden (9,6%) merasa puas. Dan dari 36 responden (69,2%) yang mempersepsikan sudah baik, 9 responden (17,3%) merasa kurang puas dan 27 responden (51,9%) merasa puas. Hasil uji statistik menunjukkan p value = 0,143. Nilai ini menunjukkan tidak ada hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien pada fase terminasi di Ruang Rawat Inap RS Misi Lebak.

Hasil ini mengandung arti bahwa sekalipun pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di ruang rawat inap penyakit dalam RS Misi Lebak, pada fase orientasi dan fase terminasi, kepuasan pasien

tersebut bukan pertama-tama disebabkan oleh komunikasi terapeutik yang dibangun perawat pada fase awal dan akhir tersebut. Hasil ini mengandung pesan bahwa pada fase orientasi dan fase terminasi, kepuasan pasien ditentukan oleh factor lain di luar factor komunikasi terapeutik.

Menurut Muninjaya (2004), kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan selain factor komunikasi dan empati pelayan kesehatan, juga dipengaruhi oleh factor biaya (cost), jaminan keamanan yang ditunjukkan petugas kesehatan, keandalan dan keterampilan petugas kesehatan dalam memberikan perawatan dan kecepatan perawat dalam menanggapi keluhan pasien. Penemuan ini dapat diartikan bahwa komunikasi terapeutik perawat pada fase orientasi dan terminasi belum memberi dampak secara khusus terhadap kepuasan pelanggan pada fase tersebut.

Waktu yang singkat untuk membangun hubungan dan mengakhiri hubungan dapat menjadi sebab mengapa kepuasan pasien pada fase ini tidak berhubungan dengan komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik dapat sungguh terbangun pada saat hubungan saling percaya telah muncul, saat *high personal contact* dan sentuhan emosional telah terjadi (Muninjaya, 2004). Pada fase orientasi dan fase terminasi, dapat dipahami bahwa pasien sedang berada dalam kekuatiran akan banyak hal, tentang penyakit, tentang biaya, tentang keluarga dan lain-lain. Situasi dan focus pasien pada hal-hal tersebut dapat menjadi kendala bagi pasien dalam menerima komunikasi terapeutik yang hendak dibangun perawat.

Tabel kepuasan pasien menunjukkan dari 16 responden (30,8%) yang mempersepsikan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja masih kurang terdapat 11 responden (21,2%) merasa kurang puas dan 5 responden (9,6%) merasa puas. Dari 36 responden (69,2%) yang mempersepsikan sudah baik, 4 responden (7,7%) merasa kurang puas dan 32 responden (61%) merasa puas. Hasil uji statistic menunjukkan p value = 0,004. Nilai ini berarti ada hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik pada fase kerja dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS Misi Lebak.

Hasil penelitian ini memberi informasi bahwa kepuasan pasien dalam menerima layanan kesehatan di RS Misi Lebak disebabkan oleh kepuasan pada komunikasi terapeutik yang dibangun perawat di ruang rawat inap penyakit dalam tersebut selama fase kerja. Komunikasi terapeutik pada fase kerja dengan demikian memegang peranan penting sebagai salah satu factor adanya kepuasan yang dialami pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

Fase kerja merupakan inti dari keseluruhan proses komunikasi terapeutik. Pada tahap ini perawat dan pasien mengatasimasalah yang dihadapi pasien. Tahap ini berkaitan dengan pelaksanaan rencana asuhan yang telah ditetapkan. Teknik komunikasi terapeutik yang sering digunakan perawat antara lain mengeksplorasi, mendengarkan dengan aktif, refleksi, berbagi persepsi, memfokuskan dan menyimpulkan. Di lihat dari sisi waktu, fase ini merupakan fase terlama bagi pasien dan perawat dalam berinteraksi. Oleh karena itu, perawat memiliki waktu dan situasi yang cukup untuk membangun komunikasi terapeutik yang diharapkan dapat mendukung kesembuhan pasien.

Bagian terpenting dalam penelitian ini adalah menjawab tujuan utama penelitian yaitu apakah komunikasi terapeutik berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pelanggan. Tabel 4.9 menunjukkan secara keseluruhan pada semua fase, dari 16 responden (30,8%) yang mempersepsikan komunikasi terapeutik perawat masih kurang, 11 responden (21,2%) merasa kurang puas dan 5 responden (9,6%) puas. Dan dari 36 responden (69,2%) yang mempersepsikan sudah baik, 11 responden (21,2%) merasa kurang puas dan 25 responden (48%) merasa puas. Hasil uji statistic menunjukkan p value = 0,010. Nilai ini menunjukkan ada hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS Misi Lebak.

Hasil penelitian ini mengandung arti bahwa komunikasi terapeutik yang dibangun perawat di ruang rawat inap penyakit dalam RS Misi Lebak sangat memberi andil terhadap kepuasan yang dialami pasien. Hasil penelitian ini sekaligus dapat memberi pesan kepada pihak RS Misi Lebak bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien, maka

komunikasi terapeutik perawat perlu ditingkatkan. Hal ini didukung oleh penemuan yang telah ditampilkan di atas yaitu bahwa kepuasan pasien baru mencapai 69,2%. Pencapaian ini sekalipun sudah positif, namun komunikasi terapeutik belum maksimal dirasakan oleh pasien. Oleh karena itu, masih ada ruang yang cukup banyak bagi perawat untuk meningkatkan hubungan komunikasi yang lebih terapeutik dengan pasien demi kesembuhan pasien itu sendiri.

Hasil ini merupakan akumulasi penilaian pasien terhadap komunikasi terapeutik yang dibangun perawat pada fase orientasi, fase kerja hingga fase terminasi. Walaupun pada pembahasan di atas, komunikasi terapeutik tidak berhubungan dengan kepuasan pasien pada fase orientasi dan fase terminasi, penemuan ini menegaskan bahwa secara akumulatif dan secara bersama, komunikasi terapeutik pada fase tersebut memberi dampak terhadap kepuasan secara menyeluruh. Dengan demikian, hubungan komunikasi terapeutik harus tetap dibangun pada tiap fase karena hubungan tersebut memberi pengaruh secara bersama-sama pada kepuasan pasien dalam menerima layanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian-penelitian lain. Penelitian Siti dkk (2016) terhadap 57 responden menemukan ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Rajawali Citra Bantul dengan p value = 0,003. Penelitian Husna dkk (2015) juga menemukan ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan di RS Siti Khodijah Sepanjang. Penelitian yang diikuti 40 perawat dan 39 pasien ini menemukan komunikasi terapeutik yang efektif telah 100% dilakukan oleh perawat dengan tingkat kepuasan pasien 84,6% dan uji signifikansi p value = 0,007.

KESIMPULAN DAN SARAN

Ada hubungan antara komunikasi terapeutik yang dibangun perawat di ruang rawat inap penyakit dalam RS Misi Lebak dengan kepuasan pasien. Komunikasi terapeutik memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien pada fase kerja. Komunikasi terapeutik tidak memiliki hubungan signifikan

terhadap kepuasan pasien pada fase orientasi dan fase terminasi, namun secara bersama komunikasi terapeutik pada tiap fase memberi andil bagi kepuasan pasien secara menyeluruh. Menyarankan pihak RS Misi Lebak untuk meningkatkan keterampilan perawat dalam membangun komunikasi terapeutik karena komunikasi terapeutik memberi kepuasan pada pasien yang menerima layanan kesehatan di RS Misi Lebak.

Penelitian selanjutnya diharapkan meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan komunikasi terapeutik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada semua orang yang telah membantu terlaksananya penelitian ini sehingga penelitian ini bisa selesai dengan baik. Terimakasih kepada Direktur Akademi Keperawatan Yatna Yuana dan Direktur Rumah Sakit Misi Lebak yang telah memberikan izin untuk penulis melakukan penelitian ini.

REFERENSI

1. Afnuhazy, Rydhialla. 2015. *Komunikasi Terapeutik Dalam Keperawatan Jiwa*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
2. Akbar, A. Patricia; Sidin, Indahwaty; Pasinringi, Syahrir A. 2013. *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Labung Baji Makassar 2013*. Makassar: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar.
3. Akhmawardani, Luvi. 2013. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSI NU Demak*. Semarang: STIKes Telogorejo Semarang.
4. Blais, Kathleen Koenig; Hayes, Janice S; Kozier, Barbara; Erb, Glenora. 2006. *Praktek Keperawatan Profesional, Konsep & Perspektif*. Jakarta: EGC.
5. Bola, Ibrahim N. 2008. *Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSUD Subang*. Cimahi: STIKes Jenderal Ahmad Yani Cimahi

6. Departemen Kesehatan RI. 2005. *Standard Pelayanan Minimal Rumah Sakit*; Jakarta, Depkes RI.
7. Diana, Sr; Wahyu, Asrif E. 2004. *Hubungan Pengetahuan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kemampuan Komunikasi Perawat Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di RS Elisabeth Purwokerto*; Jurnal Keperawatan Sudirman Vol 1 No.2 November 2004. Purwokerto: Universitas Jenderal Sudirman Purwokerto
8. Husna, Anis Rosiatu; Sumarliyah, Eni; Tipo, Andreas. 2015. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di RS Siti Khodijah Sepanjang*. Surabaya: Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya
9. Manurung, Santa. 2011. *Keperawatan Profesional*. Jakarta Timur: CV Trans Info Media
10. Muninjaya, Gde AA. 2013. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
11. Nursalam. 2014. *Managemen Keperawatan Aplikasi dan Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medica
12. Potter, Patricia A; Perry, Anne G. 2005. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan Konsep, Proses dan Praktek*. Jakarta: EGC.
13. Rorie, Priscylia A.C; Pondaag, Linnie; Hame, Rivelino S. 2014. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Iriana A RSUD Prof. Dr. R.D. Kandou Manado*. Manado: Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado.
14. Saepudin, Malik. 2011. *Metodologi Penelitian Kesehatan Masyarakat*. Jakarta Timur: CV Trans Info Media
15. Shaldon, Lisa Kennedy. 2010. *Komunikasi Untuk Keperawatan Berbicara Dengan Pasien*. Jakarta: Penerbit Erlangga
16. Siti, Misi; Zulpahiyana; Indrayana Sofyan. 2016. *Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien*. Yogyakarta: Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia Vol.4 No. 1 Tahun 2016. Ejournal.atmaata.ac.id
17. Sugiyono, Prof. Dr. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
18. Tjiptono, Fandy. 2006. *Managemen Jasa Edisi Pertama*. Yogyakarta: Penerbit Andi