

Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Lela

Gabriel Mane¹, Sania Natalia Dhana¹, Sisilia Imelda Welem¹

¹Akademi Keperawatan St. Elisabeth Lela

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Received : 1 Mei 2020

Revised : 18 Mei 2020

Accepted : 29 Mei 2020

Kata Kunci:

Kepuasan
Komunikasi
Terapeutik

ABSTRAK

Komunikasi adalah bagian integral dalam kehidupan manusia dan mencirikan keberadaan manusia sebagai makhluk sosial. Setiap orang pasti membangun relasi dan komunikasi dengan sesama di sekitarnya, termasuk para medis yang menangani para pasien. Komunikasi dalam dunia medis disebut komunikasi terapeutik yaitu suatu proses komunikasi dengan tujuan untuk membina hubungan perawat dan pasien guna memperoleh kesembuhan. Komunikasi terapeutik yang baik memerlukan keterampilan perawat dalam berkomunikasi dan melakukan asuhan keperawatan melalui 4 tahap yaitu pra-interaksi, orientasi, kerja dan terminasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu dengan mengumpulkan data. Adapun sampel yang digunakan adalah sampling tunggal dengan menggunakan teknik sampling aksidental. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 12 dari 23 pasien puas (52%) terhadap penerapan komunikasi terapeutik pada tahap pra-interaksi dan orientasi, 15 orang (65%) merasa sangat puas pada tahap kerja atau interaksi dan 12 orang (52%) merasa puas pada tahap terminasi. Kepuasan pasien terhadap penerapan komunikasi terapeutik oleh Perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Lela adalah 79,47% kategori Puas.

Corresponding Author:

Gabriel Mane,

Akademi Keperawatan St. Elisabeth Lela

Jl. Dr. Sr Conchita, Lela, Maumere, Nusa Tenggara Timur

Email: manerdgabriel@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Komunikasi adalah bagian integral dalam kehidupan manusia dan mencirikan keberadaan manusia sebagai makhluk sosial. Setiap manusia pasti membangun relasi serta komunikasi dengan sesama, termasuk para medis yang memiliki tugas sehari-hari melayani klien/pasien. Komunikasi dalam dunia medis disebut komunikasi terapeutik yaitu suatu proses komunikasi untuk membina hubungan terapis antara perawat dan klien. Komunikasi yang baik dari para perawat akan meningkatkan citra profesionalitas perawat serta menjadi jaminan kepuasan klien. Karena itu perawat harus memiliki sikap jujur, simpati, empati, ramah dan bertutur kata yang lembut, sebagai bagian dari prinsip komunikasi terapeutik itu sendiri (Kariyoso, 1994).

Kemampuan berkomunikasi perawat yang baik berdampak langsung pada kepuasan pasien, yaitu perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah dibandingkan dengan apa yang diharapkannya. Dan salah satu upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara menyeluruh adalah komunikasi terapeutik yang baik (Machfoed, 2009). Pengalaman kepuasan yang diperoleh selama perawatan di rumah sakit sebelumnya mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelayanan selanjutnya, terutama pada rumah sakit yang sama. Pelanggan yang puas akan mempengaruhi orang lain untuk datang. Karena itu dengan memuaskan kebutuhan pelanggan, rumah sakit sudah memasarkan pelayanan mereka melalui para pelanggan mereka yang merasa puas. Sementara itu komunikasi yang jelek mengurangi tingkat kepuasan klien (Asrul, 1999). Penerapan komunikasi yang tidak baik membuat pasien

bingung, mudah tersinggung dan cepat marah. Ini terjadi karena kesalahpahaman komunikasi dengan tenaga keperawatan yang tidak mengerti maksud pesan yang disampaikan pasien (Sya'diyah, 2013).

Beberapa alasan mengapa kepuasan pasien perlu dilakukan survei antara lain karena: pertama, penilaian kepuasan pasien mengandung informasi yang bermanfaat mengenai struktur, proses dan pelayanan; kedua, penilaian tingkat kepuasan pasien merupakan tingkat evaluasi yang unik; ketiga, tingkat kepuasan pasien mempengaruhi bagaimana pasien akan berperilaku (Machfoed, 2009).

Berdasarkan pengalaman peneliti dan pengalaman beberapa keluarga yang pernah dirawat di ruang Magdalena Rumah Sakit St. Elisabeth Lela, beberapa perawat belum menerapkan komunikasi terapeutik secara baik serta belum maksimal dalam melayani pasien. Misalnya, jika pasien memanggil untuk mengganti infus yang habis, perawat tidak langsung menggantinya sehingga infus menjadi blong, informasi yang diberikan tidak jelas sehingga pasien merasa bingung dan akibatnya pasien tidak mendapat pelayanan yang baik. Oleh karena itu peneliti coba meneliti penerapan komunikasi terapeutik para perawat di Ruang Magdalen Rumah Sakit St. Elisabeth Lela.

2. METODE PENELITIAN

Dalam Metode penelitian ini adalah kuantitatif – deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan dengan memaparkan peristiwa-peristiwa penting yang terjadi pada masa kini, dilakukan dengan sistematis dan lebih menekankan pada data faktual dari pada penyimpangan (Nursalam, 2011). Populasi penelitian ini adalah semua pasien yang dirawat di ruang Rawat Inap Magdalena, Lukas dan Elisabeth Rumah Sakit Santa Elisabeth Lela. Sampel yang diambil adalah pasien yang dirawat sejak tanggal 8-14 Juni 2018 yang berjumlah 23 orang. Instrumen yang digunakan adalah kuisioner dengan teknik sampling yaitu suatu proses dalam menyeleksi porsi dari populasi yang ada untuk mewakili populasi (Alimul, 2007). Penelitian ini menggunakan incidental sampling dimana mengambil jumlah responden dari pasien yang di rawat saat itu di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Lela.

3. HASIL

- a. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien
 - 1) Tahap Pra Interaksi dan Orientasi

Tabel 1.

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Lela dalam Tahap Preinteraksi dan Orientasi

Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	10	44
Puas	12	52
Tidak puas	1	4
Total	23	100%

- 2) Tahap Interaksi/Kerja

Tabel 2.

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Lela dalam Tahap Interaksi/Kerja

Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	15	65
Puas	8	35
Tidak puas	0	0
Total	23	100%

3) Tahap Terminasi/Evaluasi

Tabel 3.
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Lela dalam Tahap Terminasi

Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	9	39
Puas	12	52
Tidak puas	2	9
Total	23	100%

b. Kepuasan pasien dalam Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik

Tabel 4.
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Lela Berdasarkan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik

Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase	Kategori
Prainteraksi/Orientasi	12	44	Puas
Kerja	15	46	Sangat Puas
Terminasi	12	4	Puas

c. Kepuasan Paaasien Berdasarkan Kategori

Tabel 5.
Distribusi Kerpuasan Pasien Dalam Penerapan Komunikasi Terapeutik Berdasarkan Kategori

Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	34	49
Puas	32	46
Tidak puas	3	4
Total	69	100%

4. DISKUSI

4.1 Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Terapeutik

4.1.1 Komunikasi Terapeutik tahap Prainteraksi dan Orientasi

Tugas perawat dalam tahap Prainteraksi dan Orientasi adalah mengumpulkan data klien, berkenalan dengan klien dan merupakan langkah awal dalam membina hubungan saling percaya (Damiyanti, 2010). Pada tahap ini perawat memberikan kesan yang baik agar dapat terciptnya hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien, sehingga dapat memudahkan dalam interaksi selanjutnya, terutama dalam melakukan asuhan keperawatan yang diperlukan klien. Bila perawat mampu melakukannya dengan baik maka pasien akan merasa puas.

Berdasarkan hasil penelitian, Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap prainteraksi dan Oreintasi di ruang rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Lela, dari 23 responden, sebanyak 12 (52%) merasa puas, 10 (44%) responden merasa sangat puas dan 1 (4%) responden merasa tidak puas.

4.1.2 Komunikasi Terapeutik Pada Tahap Kerja

Tahap ini merupakan tahap inti perawat bersama klien mengatasi masalah yang dihadapi klien (Damaiyanti, 2010). Agar perawat dapat melakukan interaksi guna mengatasi masalah yang dialami klien maka sangat diperlukan keterampilan dalam komunikasi terapeutik.

Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Lela dalam tahap Interaksi/Kerja sebagian besar pasien merasa sangat puas yaitu sebanyak 15 (65%). Berdasarkan pengalaman peneliti pada tahap ini perawat biasanya betul-betul menerapkan komunikasi terapeutik sehingga interaksi dalam mengahdapi masalah dapat teratasi dengan baik.

4.1.3 Komunikasi Terapeutik Pada Tahap Terminasi

Pada tahap ini perawat dan klien bersama-sama meninjau kembali proses keperawatan yang telah dilalui dan pencapaian tujuan (Damaiyanti, 2010). Pada tahap ini pula perawat akan mengakhiri semua kegiatan yang dilakukan bersama klien karena itu penerapan komunikasi terapeutik yang baik antara perawat dengan klien sangat diharapkan, karena jika dapat mengakhiri suatu interaksi dengan baik maka dapat memberikan kesan dan kepuasan tersendiri bagi klien dan juga bagi perawat.

Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Lela dalam tahap terminasi dari 23 responden sebagian besar merasa puas yaitu sebanyak 12(52%) dengan komunikasi dari perawat.

Dari pengalaman peneliti pada tahap ini perawat dapat mengakhiri kegiatan dengan baik dan juga melakukan kontrak waktu untuk kegiatan selanjutnya, sehingga klien merasa dihargai dan itulah yang memberi kepuasan pada klien.

4.2 Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik

Dari ketiga tahap komunikasi terapeutik perawat di Rumah Sakit Santa Elisabeth Lela didapatkan persentase yang paling besar diantara ketiga tahap tersebut yaitu pada komunikasi terapeutik tahap Interaksi/kerja (62,5%). Artinya tahap interaksi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Lela. Dilihat dari kepuasan pasien berdasarkan penerapan komunikasi terapeutik di ruang rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Lela adalah 79,47% kategori Puas.

Lewat wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Keperawatan Rumah Sakit Santa Elisabeth Lela hal yang paling berpengaruh dari perawat dalam melakukan komunikasi Terapeutik tahap kerja adalah kecakapan dan ketrampilan dan usia dari perawat tersebut yang dimaksud adalah perawat yang dewasa tua lebih pengertian dan sabar dalam berkomunikasi dengan pasien dibandingkan dengan perawat dewasa muda. Namun sejauh ini belum ada pasien yang komplain terhadap komunikasi dari perawat.

5. KESIMPULAN

Terdapat 12 dari 23 pasien puas (52%) terhadap penerapan komunikasi terapeutik pada tahap pra-interaksi dan orientasi, 15 orang (65%) merasa sangat puas pada tahap kerja atau interaksi dan 12 orang (52%) merasa puas pada tahap terminasi. Kepuasan pasien terhadap penerapan komunikasi terapeutik oleh Perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Lela adalah 79,47% kategori Puas. Oleh sebab itu, penting bagi perawat untuk meningkatkan kemampuan komunikasinya agar dapat tercapai kepuasan pasien

REFERENSI

- Arwani, Komunikasi Dalam Keperawatan, ECG, Jakarta, 2003.
- Aspuah Siti, *Kumpulan Kuesioner dan Instrument Penelitian Kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta, 2013.
- Asmadi, *Konsep Dasar Keperawatan*, ECG, Jakarta, 2008.
- Bolla Ibrahim N., *Stikes Jenderal Achmad Yani Cimahi Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Melita RSUD Sumbang*. Jurnal Kesehatan Kartika Vol.8 No.1 April 2013
- Damaiyanti, Mukhrisah, *Komunikasi Terapeutik Dalam Praktik Keperawatan*, PT Refika Aditama, Bandung, 2008.
- Hidayat A, Aziz Alimul. 2009. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis, Data*, Salemba Medika, Jakarta
- Kliat, Budi Anna, *Hubungan Terapeutik Perawat-Klien*, ECG, Jakarta, 2003
- Kariyoso, *Pengantar Komunikasi Bagi Siswa Perawat*, ECG, Jakarta, 1994
- Nursalam, *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta, 2003.
- Notoatmojo, Soekidjo, *Kesehatan Masyarakat, Ilmu dan Seni*. Edisi Revisi, Rineke Cipta, Jakarta, 2011.
- Raho Bernard, *Sosiologi untuk keperawatan*, Nusa Indah, Ende, 2008.
- Retyaningsih Ida Yanti, Bambang Edi Warsit, *Managemen Hubungan Karakteristik Perawat, Motivasi, Dan Supervisi Dengan Kualitas Dokumentasi Proses Asuhan Keperawatan Keperawatan*, Jurnal Manajemen Keperawatan Volume 1, No. 2, November 2013; 107-11.
- Sunaryo, *Sosiologi untuk Keperawatan*, Bumi Medika, Jakarta, 2015.
- Taufik Hadani, *Hubungan Komunikasi Terapeutik*, Fakultas Ilmu Kesehatan UMP, 2016
- Wulan Kencana, Hastuti M., *Pengantar Etika Keperawatan (Panduan Lengkap Menjadi Perawat Profesional Berwawasan Etis)*, PT Prestasi Pustakaraya, Jakarta, 2011. Jtptunimus-gdl-praptiwini-6512-2-Kepuasan Pasien.pdf&lc (diunduh tanggal 17 April 2018).