

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG INAYAH RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG

Nurul Khotimah¹, Marsito², Ning iswati³

1, 2, 3 Jurusan Keperawatan STIKes Muhammadiyah Gombong

ABSTRACT

The implementation of therapeutic communication can improve satisfaction of nursing services in felt by the patient. Therapeutic communication that is able to determine patient satisfaction to nursing service. Lack of communication between the patient interacting with the nurses will nurture good relationships with the families of patients. Patient satisfaction is one indicator in assessing the quality of service provided by a hospital.

This research is to determine the relationship between therapeutic nursing communication techniques nursing service satisfaction in a PKU Muhammadiyah Hospital Inayah Gombong. The study was descriptive correlative cross sectional design. The analysis technique used is the bivariate analysis with Kendall's tau correlation test at 95% significance level. Most patients who were treated at PKU Muhammadiyah Hospital Room Inayah Gombong states that nurses perform therapeutic communication with both (69.8%) and expressed satisfaction of nursing services in both categories (51.0%).

Statistically, there is a relationship between the variables of therapeutic communication techniques with the satisfaction of nursing service in PKU Muhammadiyah Hospital Room Inayah Gombong ($\tau = 0.541$, $p_v = 0.000$ at $\alpha = 0.05$).

Keywords: Therapeutic Communication, Satisfaction, Nursing Services

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan di Indonesia mempunyai peranan yang sangat strategis dalam peningkatan kualitas sumberdaya manusia, baik fisik maupun mental yang akhirnya bermuara pada peningkatan kualitas manusia Indonesia sebagai obyek dan pelaku pembangunan. Pembangunan kesehatan yang digalakkan pemerintah Indonesia harus selaras dengan pelayanan kesehatan yang optimal (Depkes, 2004).

Pelayanan kesehatan merupakan suatu kumpulan

dari berbagai jenis pelayanan kesehatan mulai dari promosi kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, rehabilitasi kesehatan hingga transplantasi organ (Masfuri, 2008). Jenis pelayanan kesehatan di masyarakat dapat dibagi berdasarkan jenis pelayanan kesehatannya, yaitu pelayanan kesehatan primer (*primary health care*) dan pelayanan kesehatan sekunder (*secondary health care*).

Pelayanan kesehatan primer juga biasa disebut dengan pelayanan kesehatan masyarakat, yaitu

pelayanan paling depan, yang pertama kali diperlukan masyarakat pada saat mengalami gangguan kesehatan atau kecelakaan, terdiri dari Puskesmas, Posyandu, Bidan dan Poliklinik Kesehatan Desa (PKD). Sedangkan pelayanan kesehatan sekunder (*secondary health care*) adalah pelayanan dimana masyarakat memerlukan perawatan lebih lanjut. Pelayanan jenis ini meliputi pelayanan kesehatan di rumah sakit, mulai dari tipe D sampai dengan rumah sakit tipe A (Juanita, 2004).

Pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak hanya mengutamakan penyembuhan dan pemulihan kesehatan saja, tetapi juga diperolehnya kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Bersama dengan semakin kritis dan semakin meningkatnya kesadaran akan hak - haknya, maka tuntutan pelayanan kesehatan yang berkualitas semakin meningkat.

Dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit tidak terlepas dari profesi keperawatan yang berperan penting. Perawat adalah seseorang yang mempunyai profesi berdasarkan pengetahuan ilmiah, ketrampilan serta sikap kerja yang dilandasi oleh rasa tanggung jawab dan pengabdian (Lumenta, 1998). Perawat merupakan tenaga profesional yang paling lama kontak dengan pasien yaitu 24 jam / hari, sehingga pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh pelayanan keperawatan.

Komunikasi memegang peranan sangat penting dalam

pelayanan keperawatan, bahkan dapat dikatakan komunikasi merupakan kegiatan mutlak dan menentukan bagi hubungan / interaksi perawat - pasien untuk menunjang kesembuhan pasien. Sehingga hubungan komunikasi interpersonal perawat - pasien menentukan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien.

Dalam profesi keperawatan, komunikasi sangat penting antara perawat dengan perawat, dan perawat dengan klien, khususnya komunikasi antar perawat dengan klien dimana dalam komunikasi itu perawat dapat menemukan beberapa solusi dari permasalahan yang sedang dialami klien, dan komunikasi ini dinamakan dengan komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan cara untuk membina hubungan yang terapeutik dimana terjadi penyampaian informasi dan pertukaran perasaan dan pikiran dengan maksud untuk mempengaruhi orang lain (Stuart & Sundeen, 1995, dalam Suryani 2005).

Pelaksanaan komunikasi terapeutik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien. Sebagaimana dikemukakan oleh Wiyati (2008) yang menyatakan bahwa komunikasi merupakan salah satu dimensi dalam mengukur kepuasan suatu pelayanan. Hal senada diungkapkan bahwa hubungan komunikasi interpersonal perawat - pasien menentukan kepuasan pelayanan

keperawatan yang dirasakan oleh pasien.

Dalam pada itu, Depkes (dalam Ony 2005) menjelaskan bahwa aspek komunikasi terapeutik yang mampu menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Adanya komunikasi yang saling berinteraksi antara pasien dengan perawat akan membina hubungan yang baik dengan keluarga pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan yang diberikan suatu rumah sakit (Heriandi, 2005). Sedangkan menurut Soraya (2005), kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kesehatan yang diberikan pihak rumah sakit.

Rumah Sakit (RS) PKU Muhammadiyah Gombong merupakan salah satu rumah sakit di wilayah Gombong. Survey pendahuluan yang penulis lakukan pada Bulan Mei 2010 dengan cara wawancara terhadap 10 pasien rawat inap di Ruang Inayah RS PKU Muhammadiyah Gombong menunjukkan bahwa 6 pasien (60%) menyatakan kepuasan pelayanan keperawatan yang diterima dan 4 pasien (40%) lainnya mengungkapkan belum puas dengan pelayanan keperawatan yang diterima.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian guna mengetahui secara langsung hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan terhadap

pelayanan keperawatan di Ruang Inayah RS PKU Muhammadiyah Gombong.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan observasional, jenis penelitian *korelatif*, dimana suatu metode penelitian atau penelaahan hubungan antara dua variabel pada situasi atau sekelompok subyek, dengan teknik *cross sectional*, yaitu suatu penelitian dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada satu saat (Notoatmodjo, 2005). Penelitian telah dilaksanakan di Ruang Inayah RS PKU Muhammadiyah Gombong dengan waktu penelitian pada Bulan Juli 2010.

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian (Arikunto, 2006). Poulasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di Ruang Inayah pada saat penelitian dilaksanakan, yaitu pada Bulan April 2010. Jumlah pasien rawat inap di Ruang Inayah RS PKU Muhammadiyah Gombong periode Mei 2009 sampai dengan April 2010 adalah 1971 pasien. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi (Arikunto, 2006). Sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental*, dimana subjek dijadikan sampel karena kebetulan dijumpai di tempat dan waktu secara bersamaan pada pengumpulan data (Mario, 2006). Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus untuk populasi kecil, yaitu kurang dari 10.000, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

Keterangan :

N : populasi

n : sampel

d : tingkat kesalahan pengambilan sampel yang ditentukan sebesar 10 %

$$n = \frac{1971}{1 + 1971(10\%)^2}$$

$$n = \frac{1971}{1 + 1971(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1971}{1 + 1971(0,01)}$$

$$n = 95,1$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka jumlah sampel dalam penelitian ini sejumlah 96 pasien.

Instrumen penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data tentang komunikasi terapeutik dan kepuasan pelayanan keperawatan adalah kuesioner. Kuesioner disusun oleh peneliti sendiri berdasarkan teori yang ada dalam tinjauan pustaka. Kuesioner terdiri dari kuesioner A, B dan C.

Kuesioner A, berisi pertanyaan mengenai umur, pendidikan dan pekerjaan responden. Pada kuesioner B, berisi pernyataan untuk menggali komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat selama proses interaksi, terdiri dari 29 pernyataan dengan pilihan jawaban "ya" dan "tidak". Jawaban "ya" diberi nilai 1 dan jawaban "tidak" diberi nilai 0.

Kuesioner C berisi pernyataan untuk menggali kepuasan pelayanan keperawatan yang diterima responden. Kuesioner terdiri dari 13 item pertanyaan, dengan pilihan jawaban berupa angka, yang diasosiasikan sebagai berikut : angka 4 : sangat memuaskan, angka 3 : memuaskan, angka 2 : kurang memuaskan dan angka 1 : tidak memuaskan .

Uji instrumen ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur (kuesioner) yang telah disusun tadi memiliki validitas dan reliabilitas (Notoatmodjo,2005). Data yang digunakan untuk uji instrumen dengan mengambil data dari 20 responden di Ruang Barokah RS PKU Muhammadiyah Gombong pada Bulan Juni 2010.

Analisis *bivariate* dilakukan untuk mengetahui hubungan

komunikasi terapeutik dengan kepuasan pelayanan keperawatan dengan uji statistik korelasi *Kendall's Tau* dan dilakukan melalui proses komputerisasi. Dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *Kendall's Tau* karena pada

Rumus dasar yang digunakan :

$$\tau = \frac{\Sigma A - \Sigma B}{N(N-1)}$$

Keterangan :

τ : koefisien korelasi Kendal Tau yang besarnya

A : jumlah rangking atas

B : jumlah rangking bawah

N : jumlah anggota sampel

Taraf kesalahan (α) yang ditentukan d penelitian ini adalah sebesar 5 %. Kriteria peneri hipotesis adalah sebagai berikut :

1) H_0 diterima apabila $p_v > \alpha$

2) H_0 ditolak apabila $p_v \leq \alpha$ (Santoso, 2008).

HASIL DAN BAHASAN

Hasil penelitian didasarkan pada hasil uji analisis univariat dan bivariat yang pemaparan disesuaikan dengan tujuan umum dan tujuan khusus, yaitu untuk mengetahui komunikasi terapeutik perawat di Ruang Inayah RS PKU Muhammadiyah

Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pelayanan Keperawatan di Ruang Inayah RS PKU Muhammadiyah Gombong

Analisis bivariat dalam penelitian ini menggunakan uji *Kendall Tau*, dengan tingkat signifikansi 5 %. Kedua variabel

penelitian ini masing-masing menggunakan skala ordinal. Uji analisis bivariat yang digunakan yaitu *Kendall's Tau* untuk mencari hubungan dan menguji hipotesis antara dua variabel atau lebih dengan skala ordinal atau ranking (Sugiyono, 2004).

Gombong, mengetahui kepuasan pelayanan keperawatan di Ruang Inayah RS PKU Muhammadiyah Gombong dan mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pelayanan keperawatan di Ruang Inayah RS PKU Muhammadiyah Gombong.

dikatakan ada hubungan atau H_0 ditolak apabila $p_v < \alpha$ ($p_v < 0,05$). Hasil analisa bivariat terhadap variabel komunikasi terapeutik dengan kepuasan pelayanan keperawatan di Ruang Inayah RS PKU Muhammadiyah Gombong dijelaskan dalam Tabel 1

Tabel 1 Hasil Uji Korelasi antara Komunikasi terapeutik dengan Kepuasan Pelayanan Keperawatan di Ruang Inayah RS PKU Muhammadiyah Gombong

No	Komunikasi terapeutik	Kepuasan pelayanan keperawatan				Total	
		Puas		Tidak puas		n	%
		n	%	n	%		
1	Baik	70	100,0	0	0,0	70	100,0
2	Cukup	24	100,0	0	0,0	24	100,0
3	Kurang	0	0,0	2	100,0	2	100,0
	Total	94	97,9	2	2,1	96	100
Perhitungan statistik		$\tau = 0,317$		$\rho v = 0,002$		$\alpha = 0,05$	

Sumber : data primer

Dari tabel silang tersebut diketahui bahwa dari 70 responden yang mengatakan komunikasi terapeutik baik seluruhnya juga menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan (100,0%). Responden yang mengatakan komunikasi terapeutik cukup sebanyak 24 orang, dari jumlah tersebut seluruhnya mengatakan puas terhadap pelayanan keperawatan (100,0%). Responden yang mengatakan komunikasi terapeutik kurang sebanyak 2 orang dan seluruhnya juga mengatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan (100,0%).

Hasil analisis bivariat dengan uji *Kendall's Tau* menunjukkan bahwa nilai korelasi *Kendall's Tau* pada taraf signifikansi 5 % adalah 0,317 dengan nilai probabilitas (*probabilitas value*) sebesar 0,002. Dari analisa tersebut dapat diketahui bahwa secara statistik H_0 ditolak atau terdapat hubungan antara variabel komunikasi terapeutik dengan kepuasan pelayanan keperawatan di Ruang Inayah RS

PKU Muhammadiyah Gombong ($\tau = 0,317$; $p v = 0,002$ pada $\alpha = 0,05$).

Kekuatan nilai korelasi *Kendall's* ditentukan dengan melihat nilai korelasi *Kendall's*. Hubungan dikatakan kuat apabila nilai korelasi *Kendall's* > 0,5, sedangkan hubungan antara variabel dikatakan tidak kuat apabila nilai korelasi *Kendall's* $\leq 0,5$ (Santoso, 2002). Dalam penelitian ini, nilai korelasi *Kendall's* (τ) = 0,317 hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel adalah lemah.

Menurut Santoso (2008) apabila nilai korelasi kendall positif maka artinya semakin tinggi variabel X (variabel bebas), maka variabel Y (variabel terikat) juga akan semakin tinggi, sebaliknya, apabila negatif, maka semakin tinggi variabel X (variabel bebas), maka semakin rendah variabel Y (variabel terikat). Hasil analisis bivariat menunjukkan nilai *Kendall* adalah positif. Hal ini berarti semakin baik variabel teknik komunikasi terapeutik, maka semakin baik pula kepuasan

pelayanan keperawatan di Ruang Inayah RS PKU Muhammadiyah Gombong.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Wiyati (2008) yang menyatakan bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien. Komunikasi merupakan salah satu dimensi dalam mengukur kepuasan suatu pelayanan. Hal senada diungkapkan bahwa hubungan komunikasi interpersonal perawat - pasien menentukan kepuasan pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien. Sehingga dapat dijelaskan bahwa semakin baik pelaksanaan komunikasi terapeutik, maka akan semakin baik pula kepuasan pelayanan keperawatan yang disampaikan oleh pasien.

Selain itu, Depkes (dalam Ony 2005) menjelaskan bahwa aspek komunikasi terapeutik yang mampu menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Adanya komunikasi yang saling berinteraksi antara pasien dengan perawat akan membina hubungan yang baik dengan keluarga pasien.

SIMPULAN

Secara statistik terdapat hubungan antara variabel komunikasi terapeutik dengan kepuasan pelayanan keperawatan di Ruang Inayah RS PKU Muhammadiyah Gombong ($t = 0,541$; $pv = 0,000$ pada $\alpha = 0,05$).

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. S. (2006) *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*, Edisi Revisi V. Jakarta : Rineka Cipta.
- Cangara, Hafid. (2006). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Christina, dkk. (2002). *Komunikasi Kebidanan*. Jakarta. Djambatan
- Departemen Kesehatan RI. 2004. *Penjelasan tentang peraturan pemerintah nomor 32 tahun 1996 tentang tenaga kesehatan*. Jakarta : Departemen Kesehatan
- Depkes (2001). *Pedoman Indikator Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta : Dirjen Yanmed
- Heriandi, 2005, <http://www.digilib.litbang.depkes.go.id>, *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSOB Tahun 2005*, diperoleh tanggal 1 Juni 2010
- Juanita. (2004). *Peran Serta Perawat Dalam Pembangunan Kesehatan*. Yogyakarta : Penerbit Andhi.
- Keliat, Budi Anna. (2002). *Hubungan Terapeutik Perawat-Klien*. Jakarta : EGC
- Karyoso (2004). *Komunikasi Bagi Siswa Keperawatan*. Jakarta : Pustaka Ilmu.
- Mario, T.P. (2006). *SPSS untuk Paramedis*. Yogyakarta : Ardana Media
- Masfuri, I. (2008). *Pemberdayaan Perawat Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat*.

- <http://www.edu.web>.
diakses tanggal 2 Februari
2010
- Notoatmodjo. S. (2005).
Metodologi penelitian.
Jakarta : Rineka Cipta.
- Purwanto, H. (1998). *Komunikasi
untuk Perawat*. Jakarta :
EGC
- Purwanto, Setiyo (2007).
*Kepuasan Pasien
terhadap Pelayanan
Rumah Sakit*.
<http://www.clinicalnursing.com>, siperoleh tanggal
30 Mei 2010.
- Suryani. (2005). *Komunikasi
Terapeutik : Teori &
Praktek*. Jakarta : EGC.
- Santoso.S. (2008). *Mengolah
Data Secara Profesional*.
Jakarta : Elex Media
Komputindo.
- Soraya (2005, 1,
[http://www.digilib.litbang.
depkes.go.id](http://www.digilib.litbang.depkes.go.id), *Analisis
Kepuasan Pasien Rawat
Inap terhadap Pelayanan
Keperawatan di Paviliun
Khusus Ibnu Sina Rumah
Sakit Islam Khadijah
Palembang Tahun 2005*.
diperoleh tanggal 30 Mei
2010
- Sugiyono. (2004). *Statistik untuk
peneliti*. Bandung :
Alfabetha
- Tjiptono, Fandi. (2007).,
Manajemen Jasa,
Yogyakarta : Penerbit
Andi
- Wiyati, D, (2008). *Manajemen
Organisasi Kesehatan*.
Surabaya : Airlangga
University Press