

## HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI IGD RSU GMIM BETHESDA TOMOHON

Autry Mandagi<sup>1</sup>, Joli Ponamon<sup>2</sup>, Melinda Wenas<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Dosen Fakultas Keperawatan Universitas Sariputra Indonesia Tomohon

<sup>3</sup>Mahasiswa Fakultas Keperawatan Universitas Sariputra Indonesia Tomohon

[autrymandagi@gmail.com](mailto:autrymandagi@gmail.com)

**Abstract-** *Therapeutic communication plays an important role in building the patient's understanding of the health services that will be received. This communication is important because the patient's main problem is experiencing anxiety about the disease and health actions that will be received. This study aims to determine the correlation between therapeutic communication and patients' satisfaction in the emergency room of GMIM Bethesda Tomohon Hospital. The research was conducted in March 2022. The research design used was descriptive with a cross sectional approach. The population is 281 people. The sampling technique is purposive sampling with a sample of 166 respondents. The research instrument used was a questionnaire. The analysis used univariate analysis (gender, age, type of work) and bivariate analysis of chi square test. The results of the study found that communication and satisfaction are correlated with  $p$  value =  $0.004 < 0.05$ , which means that there is a correlation between therapeutic communication and patient satisfaction or  $H_a$  is accepted,  $H_o$  is rejected. The conclusion of this study is that there is a correlation between therapeutic communication and patients' satisfaction in the emergency room of GMIM Bethesda Tomohon Hospital.*

**Keywords:** *Therapeutic Communication, Patient satisfaction.*

**Abstrak-** 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. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon. Penelitian dilakukan pada bulan Maret 2022. Rancangan penelitian yang digunakan deskriptif dengan pendekatan Cross Sectionel. Populasi berjumlah 281 orang. Teknik sampling yaitu purposif sampling dengan sampel 166 responden. Istrumen penelitian menggunakan kuisioner. Analisa yang digunakan analisa univariat (jenis kelamin, umur, jenis pekerjaan) dan analisa bivariat menggunakan uji chi square. Hasil penelitian didapati komunikasi dengan kepuasan  $p= 0,004 < \alpha 0,05$  yang berarti terdapat hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien atau  $H_a$  di terima  $H_o$  do tolak. Kesimpulan dari penelitian ini terdapat hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon.

**Kata Kunci:** **Komunikasi Terapeutik, Kepuasan pasien.**

### PENDAHULUAN

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. Kepuasan pasien akan mempengaruhi citra rumah sakit dan akan berdampak jumlah kunjungan. Kurangnya

kepuasan pasien terhadap pelayanan biasa juga akan berdampak pada pendapatan rumah sakit dan akan mengalami penurunan. (Imelda, 2021). Perbaikan pelayanan kesehatan selalu menjadi salah satu bidang perhatian terpenting di rumah (Setianings dan Susanti, A, 2021). Sekaligus menjadi pusat perhatian dan fokus dunia utama bagi pasien manapun di seluruh dunia (Upadhyai et.al,2019).

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 (Keperawatan & Yuana, 2019). 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 (Siti, 2019). Komunikasi yang efektif berdampak pada kesembuhan pasien, kolaborasi antara

perawat dan tenaga kesehatan lainnya dan juga berpengaruh pada kepuasan pasien (Fransiska, 2020).

Berdasarkan penelitian di Amerika Serikat mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit sebanyak 68% pasien kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di karenakan tugas yang kurang ramah, informasi yang kurang jelas dari tenaga kesehatan terhadap pasien, dan 42% pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit di Amerika. Hasil penelitian yang di lakukan terdapat 18 responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat kurang baik 8 responden (44,4%) merasa puas dan 10 responden (55,6%) merasa kurang puas terhadap pelayanan keperawatan di IGD (Djala Fany, 2021). Peneliti juga melakukan wawancara bersama beberapa pasien di IGD terkait pendapat mereka tentang kepuasan terhadap komunikasi yang diberikan oleh perawat tersebut, dan ada beberapa pasien yang merasa kurang puas dengan komunikasi yang diberikan oleh perawat sehingga membuat pasien ada yang kurang mengerti apa yang disampaikan oleh perawat.

Kepuasan pasien merupakan unsur faktor utama dalam ekspektasi pasien yang sangat penting dalam mengukur kualitas perawatan kesehatan karena memberikan wawasan tentang kemajuan pekerja

terhadap keinginan pasien (Setianingsih, A., dan Susanti, A, 2021). Kepuasan pasien adalah pasien membandingkan apa yang diperoleh dengan apa yang mereka harapkan. Tenaga kesehatan harus bangga untuk melayani, memberikan yang terbaik dan melindungi masyarakat. Dari data yang di ambil masih banyak pasien yang masih kurang puas terhadap komunikasi yang perawat berikan sehingga pasien masih kurang mengerti apa yang perawat sampaikan untuk maksud tertentu.

Alasan penulis ingin meneliti Komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien menjadi permasalahan pelayanan perawat di rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri, rendahnya kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan pelayanan perawat di rumah sakit (susyanto, 2016). Pasien sering tidak puas dengan kualitas dan jumlah informasi yang diterima dari tenaga kesehatan. Tingkat kepuasan sangat tergantung pada bagaimana faktor diatas dapat memenuhi harapan pasien. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kualitas mekanisme menyiratkan aspek objektif atau ciri dari pelayanan kesehatan sedangkan kualitas humanistik menyiratkan respon subjektif pasien terhadap pelayanan kesehatan (Suwanto, 2021).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis merasa penting melakukan penelitian tentang Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan Kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD.

## **TUJUAN PENELITIAN**

Mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di IGD RSUD GMIM Bethesda Tomohon.

## **METODE PENELITIAN**

Rancangan penelitian yang digunakan *deskriptif* dengan pendekatan *Cross Sectionel*. Populasi berjumlah 281 orang. Teknik sampling yaitu purposif sampling dengan sampel 166 responden. Istrumen penelitian menggunakan kuisioner. Analisa yang digunakan analisa univariat

(jenis kelamin, umur, jenis pekerjaan) dan analisa bivariat menggunakan uji *chi squer*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil

#### 1. Analisis Univariat

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan umur pada pasien di IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon.

Umur	n	%
18-34	65	38.5
36-64	86	50.8
>65	18	10.7
Total	169	100.0

Berdasarkan tabel 1 data hasil penelitian, diperoleh data karakteristik responden menurut umur pada pasien di RSU GMIM Bethesda Tomohon dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan umur menunjukkan responden terbanyak berumur 36-64 tahun berjumlah 86 responden (50,8%).

Tabel 2 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pasda pasien IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon.

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	79	46.7
Perempuan	90	53.3
Total	169	100.0

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan responden terbanyak adalah perempuan berjumlah 90 responden (53.3%).

Tabel 3. karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada pasien IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon.

Pekerjaan	n	%
PELAJAR/MAHASISWA	28	16.6
PNS	25	14.8
SWASTA/WIRASWASTA	39	23.1
BURUH	10	5.9
PEDAGANG	30	17.8
TIDAK BEKERJA	37	21.8
Total	169	100.0

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan

pekerjaan menunjukkan responden terbanyak adalah swasta/wiraswasta berjumlah 39 responden (23.1%).

Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir pada pasien IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon.

Pendidikan Terakhir	n	%
SD	41	24.3
SMP	20	11.9
SMA	55	32.5
SARJANA	43	24.4
TIDAK SEKOLAH	10	5.9
Total	169	100.0

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan responden terbanyak adalah SMA berjumlah 55 responden (32.5%).

Tabel 5. distribusi responden berdasarkan komunikasi terapeutik perawat di RSU GMIM Bethesda Tomohon.

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	%
KURANG	1	0.6
CUKUP	14	8.3
BAIK	154	91.1
Total	169	100.0

Berdasarkan tabel 5 memperlihatkan bahwa responden komunikasi terapeutik yang baik 91.1% itu merupakan responden paling banyak, dengan jumlah responden sebanyak 154 responden.

Tabel 6. distribusi responden berdasarkan kepuasan pasien rawat inap di RSU GMIM Bethesda Tomohon.

Kepuasan pasien	n	%
TIDAK PUAS	40	23.7
PUAS	129	76.3
TOTAL	169	100.0

Berdasarkan tabel 6 memperlihatkan bahwa responden kepuasan pasien yang

puas 76.3% itu merupakan responden paling banyak, dengan jumlah responden sebanyak 129 responden.

## 2. Analisis Bivariat

Tabel 7. Tabulasi silang hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon Tahun 2022.

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan				n	%
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%		
Kurang	0	0.0	1	0.6	1	0.6
Cukup	6	3.6	8	4.7	14	8.3
Baik	123	72.8	31	18.3	154	91.1
Total	129	76.3	40	23.7	169	100.0

Berdasarkan tabel 7 tabulasi silang hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon menunjukkan bahwa dari 169 responden yang paling besar persentasenya yaitu komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien baik sebanyak 154 pasien dengan presentase (91.1%), sementara yang paling sedikit yaitu responden komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien kurang 1 pasien dengan presentase (0.6%), sedangkan kepuasan pasien yang paling banyak kategori PUAS 129 pasien dengan nilai persentasenya (76.3%), dan yang paling sedikit dari kepuasan pasien yaitu kategori TIDAK PUAS dengan jumlah 40 pasien dengan presentase (23.7%). Hasil analisis kedua variabel di atas menggunakan statistik Chi square pada SPSS didapati nilai signifikan ( $p=0,004$ ) menunjukkan nilai tersebut  $<0,05$  artinya komunikasi terapeutik pasien berhubungan dengan kepuasan pasien di IGD dengan tingkat hubungan berada pada kategori baik, sehingga dapat ditarik kesimpulan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## B. PEMBAHASAN

### 1 Komunikasi terapeutik perawat di IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon

Hasil dari penelitian ini menunjukkan 169 responden di IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon, melalui pengujian data

pada program SPSS dengan menggunakan Chi square dengan nilai signifikan  $\alpha=0,05$ , diperoleh nilai  $p=0,004$  yang artinya nilai ini lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang berarti komunikasi terapeutik memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon.

Menurut pemahaman peneliti perawat sudah baik dalam melakukan komunikasi terapeutik sehingga membuat pasien mengerti dan membina hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Perawat harus memiliki keterampilan dalam komunikasi terapeutik secara baik agar dapat membantu pasien memperjelas dan mengurangi beban pikiran pasien (Damayanti dan Pratiwi 2019). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa semakin baik pelaksanaan komunikasi terapeutik yang dilakukan maka semakin puas pasien (Kusumo, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian di lihat pada tabel 1 karakteristik umur responden berpengaruh dalam komunikasi karena suatu komunikasi terapeutik bagi yang sudah berumur juga perlu di tunjang oleh perawat agar pasien dapat mengerti (Siti Khadijah, 2018).

Berdasarkan pada tabel 4 dapat di lihat bahwa Pendidikan adalah salah satu faktor penting bagi seseorang untuk bisa melakukan penerapan komunikasi terapeutik dengan baik. Pendidikan dapat mempengaruhi komunikasi karena orang yang berpendidikan tinggi mempunyai kinerja yang baik dalam berkomunikasi dan keterampilan yang juga semakin meningkat (Yanti & Warsito, 2013).

Berdasarkan penelitian, teori dan jurnal dapat menjelaskan bahwa komunikasi terapeutik yang baik mempunyai hasil terbanyak karena perawat di IGD itu sendiri sudah memahami dan mampu menerapkan komunikasi terapeutik yang baik, dalam penerapan ini bisa menunjukkan perawat dalam berkomunikasi secara terapeutik sudah dilakukan sangat efektif pada pasien.

### 2 Kepuasan pasien di IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 169 responden tentang hubungan kepuasan pasien di IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon yang merasa puas sebanyak 129 responden (76.3%) sedangkan responden yang tidak puas sebanyak 40 responden (23.7%). Selanjutnya dilakukan pengujian data pada program SPSS menggunakan uji Chi square dengan taraf signifikan  $\alpha=0,05$  diperoleh nilai  $p=0,004$  yang diartikan nilai lebih kecil dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  di tolak yang artinya kepuasan pasien memiliki hubungan dengan komunikasi terapeutik di IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul akibat kinerja yang di lakukan oleh tenaga kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi pelayanan perawat karena mempunyai hubungan yang erat dalam mendorong semangat dan usaha pasien untuk sembuh (Hajarudin, 2014).

### 3 Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon

Berdasarkan hasil analisis komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien dapat menunjukkan adanya hubungan. Terapatnya hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien disebabkan karena adanya pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan baik maka pasien akan merasa nyaman dan dihargai sehingga akan menimbulkan adanya rasa puas pada pasien tersebut (Edurance, 2018).

Pelaksanaan komunikasi terapeutik dapat mempengaruhi kepuasan pasien dimana jika perawat melaksanakan komunikasi terapeutik dengan baik maka pasien akan merasa puas begitu juga sebaliknya. Oleh sebab itu untuk meningkatkan kepuasan pasien maka pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh perawat di IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon harus baik.

## SIMPULAN

1. Komunikasi terapeutik pada pasien di IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon berada di kategori baik.
2. Kepuasan pasien di IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon berada di kategori puas
3. Terdapat hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon

## REFERENSI

- Afriani. (2011). Hubungan komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan pasien di ruang Rawat Inap RSUD dr. Zainoel Abidin. *Jurnal Ilmu Keperawatan Diakes*
- Afnuhazi.R. (2015). Komunikasi Terapeutik dalam keperawatan. Yogyakarta: Goseny Publisng.
- Arwani.2017 .komunikasi dalam keperawatan.Jakarta.EGCAstutik, A. R. (2018). Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.
- Damayanti (2018). Teori komunikasi . Jakarta: Salemba Humadika
- Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Intern Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47.<https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.11818>
- Imbalo. (2016). Komunikasi Terapeutik Teori dan praktik. Jakarta ; ECG
- Kelliat ,B.A,2017. Hubungan terapeutik perawat-klien. ECG, Jakarta
- Keperawatan, A., & Yuana, Y. (2019). RELATION OF THERAPEUTIC COMMUNICATION TO THE PATIENTS SATISFACTION IN INTERNAL CARING ROOM MISI LEBAK HOSPITAL Siti Rochani PENDAHULUAN Komunikasi terapeutik merupakan keterampilan interpersonal yang melibatkan perilaku dan memungkinkan individu untuk yan. 2, 43–55.

- Lestari. Wijayanti Puji dkk.2018. Analisa faktor penentu tingkat kepuasan pasien di RSUD Yogyakarta.
- Muhith Abdula, Sandu Siyono, 2018. Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & health. Edisi pertama, Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Musliha. 2015. Komunikasi Kerawatan Plus Materi Terapeutik. Yogyakarta: Nuhu Medika
- Mandala, David Aleksander 2018. Analisa hubungan komunikasi verbal dan nonverbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien
- Nurjanah, Intansari, 2016. Hubungan terapeutik perawat dan pasien, kualitas
- Piere HZ. Dasar-dasar Komunikasi bagi perawat. Jakarta: Kencana; 2017
- Pondaag. dkk. 2016. Hubungan komunikasi terapeutik pelayan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap A RSUD Prof. Dr.R.D.Kandow Manado.
- Sajidin. Muhammad.2019. Komunikasi dalam keperawatan. Jakarta: Salemba Medika
- Setianingsih, A., dan Susanti, A, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan ssssKesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “S.” Jurnal Menara Medika, 4(1), 579–589. <http://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menamedika/article/view/2741/2171>
- Suwarto, T., Hidayat, N., Kudus, U. M., Kudus, U. M., & Kudus, U. M. (2021). Hubungan Pelaksanaan Dengan Kepuasan. University Research Colloquium s2021 Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Klaten, 761–769.