



Kepuasan Klien Dengan Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Kepolisian Pusat Raden Said Soekanto

Muhammad Fandizal ¹, Duma Lumban Tobing ², Evin Novianti ³

¹ Departemen Keperawatan Dasar dan Klinik Prodi DIII Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana (PSDKU Jakarta) Jakarta Indonesia

² Departemen Keperawatan Jiwa Prodi Profesi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Jakarta Indonesia

³ Departemen Keperawatan Jiwa Prodi DIII Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Jakarta Indonesia

INFORMASI

ABSTRACT

Korespondensi:
muhammad.fandizal@bku.
ac.id

Keywords:
Attitude, Communica-
tion, Satisfaction, Tech-
nique, Therapeutic

Objective: to identify Relationship between attitude and therapeutic communication techniques with the level of client satisfaction.

Methods: This article use Cross-sectional study design from descriptive-analytic research type. The measuring instrument uses 25 questionnaires. The number of samples in this study was 209 clients from a total of 442 clients. Data analysis using Chi-Square and Gamma Test.

Results: The level of client satisfaction with nurses' therapeutic communication techniques and attitudes was 53.10%. A positive attitude of nurses in therapeutic communication 64.6% of clients expressed satisfaction, while 65.2% of clients were satisfied with good techniques in nurse therapeutic communication. There is a Relationship between Attitudes and Therapeutic Communication Techniques with Client Satisfaction Levels with p 0,001 and 0,000.

Conclusion: There is a significant and strong enough relationship between attitude and techniques therapeutic communication with the level of client satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat profesional diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada klien. Kepuasan merupakan perasaan atau harapan yang muncul pada klien dengan membandingkan pelayanan keperawatan yang diperoleh dengan yang diharapkan klien terpenuhi dengan baik. Kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan dapat menjadi promosi secara tidak langsung tentang praktik profesi perawat dirumah sakit (Walansendow et al., 2017). Kepuasan klien terhadap pelayanan perawat dapat berdampak positif dan berdampak negative. Dampak positif yang diperoleh rumah sakit yaitu promosi secara tidak langsung, menjadi pilihan utama masyarakat untuk pelayanan kesehatan. Dampak negative terjadi pada organisasi dan manajemen rumah sakit khususnya dana operasional yang akan berkurang (Nanda, 2018). Tingkat kepuasan klien bervariasi disetiap rumah sakit. Tingkat kepuasan klien terhadap komunikasi terapeutik perawat sekitar 37% - 78,1% (Achmad et al., 2019; Dora et al., 2019; Liestriana et al., 2012; Putra, 2016; Rochani, 2019; Transyah & Toni, 2018; Wanda et al., 2018). Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan klien, diantaranya komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh perawat (Kusumawardhani, 2019).

Komunikasi terapeutik perawat dilakukan dalam implementasi keperawatan untuk mengubah perilaku klien dalam mencapai tingkat kesehatan optimal. Tahapan komunikasi terapeutik ada tiga tahapan yaitu tahap orientasi, tahap kerja, dan tahap terminasi. Implementasi komunikasi terapeutik menggunakan teknik terapeutik dan sikap terapeutik. Sikap dan teknik terapeutik dilakukan dalam komunikasi verbal ataupun komunikasi non-verbal (Suhaila et al., 2017).

Penerapan komunikasi terapeutik perawat kurang baik yaitu sekitar 11,3% - 46,2% (Ariasti & Setiyani, 2016; Putra, 2016; Walansendow et al., 2017). Penerapan komunikasi terapeutik yang baik yaitu sekitar 42,9% - 67,5% (Rochani, 2019; Transyah & Toni, 2018; Wanda et al., 2018). Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara penerapan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan klien 0,003; 0,000; 0,000; 0,016 (Ariasti & Setiyani, 2016; Daryanti & Priyono, 2016; Nanda, 2018; Prasetyo Kusumo, 2017).

METODE

Penelitian ini menggunakan desain studi *Cross Sec-*

tional dari jenis Penelitian Deskriptif Analitik. Variabel penelitian Sikap dan Teknik Komunikasi terapeutik sebagai Variabel Bebas/ *Independent Variable* sedangkan Tingkat Kepuasan Klien sebagai Variabel Terikat/ *Devenden Variable* (Nursalam, 2013).

Teknik sampling penelitian ini menggunakan teknik *Propotionate Stratified Random Sampling* dimana pengambilan sampel dilakukan dengan cara diundi. Jumlah sampel sebanyak 209 dari total populasi 442 klien di Kelas III Rumah Sakit Kepolisian Pusat Raden Said Soekanto (Swarjana, 2015).

Alat ukur menggunakan kuisioner. Untuk mengukur tingkat kepuasan menggunakan 9 pernyataan, sikap komunikasi terapeutik 5 pernyataan dan tehnik komunikasi terapeutik sebanyak 11 pernyataan. Data dianalisa menggunakan Chi-Square dan uji Gamma untuk menilai kekuatan hubungan kedua variable (Sastroasmoro & Ismael, 2014).

HASIL

Data Demografi Klien berdasarkan Usia, Jenis kelamin, Tingkat Pendidikan dan Pekerjaan.

Tabel 1. Data Demografi Klien

| | Data Demografi | n | (%) |
|--------------------|--------------------|-----|-------|
| Usia | Remaja akhir | 27 | 12,90 |
| | Dewasa awal | 43 | 20,60 |
| | Dewasa pertengahan | 79 | 37,80 |
| | Dewasa akhir | 52 | 24,90 |
| | Lansia | 8 | 3,80 |
| Jenis Kelamin | Laki – laki | 110 | 52,60 |
| | Perempuan | 99 | 47,40 |
| Tingkat Pendidikan | Tidak Sekolah | 7 | 3,30 |
| | Tamat SD | 21 | 10,00 |
| | SMP | 32 | 15,30 |
| | SMA | 119 | 56,90 |
| | Perguruan tinggi | 30 | 14,40 |
| Pekerjaan | Tidak bekerja | 65 | 31,10 |
| | Buruh | 11 | 5,30 |
| | PNS | 16 | 8,60 |
| | Polisi | 76 | 36,40 |
| | Karyawan | 20 | 14,40 |
| | TKW | 11 | 5,30 |

Tingkat Kepuasan Klien terhadap Teknik dan Sikap Komunikasi Perawat dengan minimal lama perawatan 1X24 jam.

Gambar 1. Tingkat Kepuasan Klien

Gambar 1. Menunjukkan sebanyak 98 klien (46,90%) klien Puas dengan Teknik dan Sikap Komunikasi Terapeutik Perawat.

Tingkat Kepuasan Klien



Analisa Hubungan Sikap Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan klien diperlihatkan dalam bentuk tabel dibawah ini.

Tabel 2. Hubungan Sikap Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Klien

| Sikap Komunikasi Terapeutik | Tingkat Kepuasan Klien | | Total | OR 95% CI | P Value | Uji Gamma |
|-----------------------------|------------------------|----------------|------------------|-----------------------|---------|-----------|
| | Tidak Puas | Puas | | | | |
| Sikap Negatif | 88 (61.1%) | 56 (38.9%) | 144 (100.0 %) | 2.870 (1.561 – 5.275) | 0.001 | 0.483 |
| Sikap Positif | 23 (35.4 %) | 42 (64.6%) | 65 (100.0 %) | | | |
| Total | 111 (53.1 %) | 98 (46.9 %) | 209 (100.0 %) | | | |

Table 2 menunjukkan dari 65 klien, terdapat 42 klien (64.6 %) mengatakan puas pada perawat yang menunjukkan sikap positif dalam komunikasi terapeutik, sedangkan dari 144 klien, terdapat 88 klien (61.1 %) mengatakan tidak puas pada perawat yang menunjukkan sikap negatif dalam komunikasi terapeutik. Uji statistik Chi – square didapatkan nilai $\rho = 0,001$, berarti $\rho < 0,05$ sehingga disimpulkan Terdapat hubungan signifikan antara sikap komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan klien. Nilai OR diperoleh sebesar 2.870 (95 % CI : 1.561 – 5.275) dapat disimpulkan bahwa sikap negatif perawat dalam komunikasi terapeutik mempunyai kecenderungan (risiko) 3 kali lebih besar memunculkan rasa tidak puas bila dibandingkan dengan sikap positif perawat dalam komunikasi terapeutik.

Uji Gamma (G) didapatkan hubungan sikap komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan klien sebesar 0.483 dan hubungannya tergolong cukup kuat. Kontribusinya sebesar $0.4832 \times 100\% = 23.33\%$ sedangkan sisanya 76.67 % ditentukan variabel lain.

Analisa Hubungan Teknik Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan klien diperlihatkan dalam bentuk tabel dibawah ini.

Tabel 3. Hubungan Teknik Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Klien

| Teknik Komunikasi Terapeutik | Tingkat Kepuasan Klien | | Total | OR 95% CI | P Value | Uji Gamma |
|------------------------------|------------------------|----------------|------------------|-----------------------|---------|-----------|
| | Tidak Puas | Puas | | | | |
| Tidak Baik | 80 (66.7%) | 40 (33.3%) | 120 (100.0 %) | 3.742 (2.099 – 6.671) | 0.000 | 0.578 |
| Baik | 31 (34.8 %) | 58 (65.2%) | 89 (100.0 %) | | | |
| Total | 111 (43.1 %) | 98 (56.9 %) | 209 (100.0 %) | | | |

Table 3 menunjukkan bahwa dari 89 klien, terdapat 58 klien (65.2 %) mengatakan puas pada perawat yang baik dalam menggunakan teknik komunikasi terapeutik, sedangkan dari 120 responden, terdapat 80 klien (66.7 %) mengatakan tidak puas pada perawat yang tidak baik dalam menggunakan teknik komunikasi terapeutik. Uji statistik Chi – square didapatkan nilai $\rho = 0,000$, berarti $\rho < 0,05$ sehingga disimpulkan bahwa Terdapat hubungan yang signifikan antara teknik komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan klien. Nilai OR diperoleh sebesar 3.742 (95 % CI : 2.099 – 6.671) sehingga disimpulkan bahwa teknik komunikasi terapeutik yang tidak baik mempunyai kecenderungan (risiko) 4 kali lebih besar menimbulkan rasa tidak puas bila dibandingkan dengan teknik komunikasi terapeutik yang baik.

Uji Gamma (G) didapatkan bahwa hubungan sikap komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan klien sebesar 0.578 dan hubungannya tergolong cukup kuat. Kontribusinya sebesar $0.5132 \times 100\% = 33.41\%$ sedangkan sisanya 66.59 % ditentukan variabel lain.

PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Klien terhadap Sikap dan Teknik Komunikasi Terapeutik pada penelitian ini terdapat perbedaan hasil yang tidak terlalu signifikan antara puas dan tidak puas. Kepuasan klien tercapai jika harapan melebihi kenyataan yang diperoleh dalam komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat (Putra, 2016). Tingkat kepuasan klien sangat tinggi jika perawat mendengarkan dan membimbing klien

yaitu sebesar 85% dan 79,55% (Chaves & Santos, 2016) primary care nurses should carry out their activities and performance with an emphasis on health education. Considering patient satisfaction in the relationship aspect of helping and communication can contribute to improving nursing care. This cross-sectional, descriptive and analytical study, whose aim is to assess the degree of patient satisfaction in relation to nursing care provided at home, particularly in the dimensions of relationships, communication and health education. To conduct this research an intentional non-probabilistic sample, consisting of 44 dependent patients, belonging to the area of a health centre in the central region of Portugal, who receive nursing care at home was selected. The data collection instrument used was a form, consisting of two parts: the first part to characterise the sample with 10 questions, one of which is subdivided and the second part consisting of 16 Likert type scale questions to obtain the patients' opinions. From our results we stress that our sample had a very aged population, mostly residing in urban areas. Satisfaction was evaluated in three dimensions: relationships, communication and health education. With regard to relationships, older males (age range 88-98 years. Tingkat keluasan klien rendah jika perawat tidak mengucapkan salam, tidak memperkenalkan diri, dan tidak menyampakai lamanya prosedur tindakan keperawatan (Dora et al., 2019). Selain komunikasi terapeutik, tingkat kepuasan klien juga dapat dipengaruhi oleh akses, hal yang menyenangkan, mutu pelayanan dan pelayanan personal (Kusumawardhani, 2019).

Sikap positif perawat dalam Komunikasi Terapeutik didapatkan sebanyak 64,60% klien menyatakan puas, sedangkan sisanya menyatakan tidak puas. Hasil ini didukung oleh penelitian walansendow, dkk. Terdapat hubungan antara sikap dengan kepuasan klien $\rho = 0,000$ (Walansendow et al., 2017).

Sikap komunikasi terapeutik perawat, didapatkan bahwa persentase tertinggi dari semua pernyataan adalah perawat berbicara dengan nada suara yang halus yang artinya perawat dapat menyampaikan rasa tertarik yang tulus terhadap klien, sehingga akan meningkatkan hubungan saling percaya antara perawat dan klien (Maulana & Iklima, 2018). Persentase terendah dari semua pernyataan adalah perawat melakukan sedikit sentuhan pada bahu atau tangan klien yang artinya bahwa perawat tidak menunjukkan perhatian dan dukungan emosional kepada klien. Perhatian dan dukungan yang dilakukan oleh perawat

dapat menjadi acuan kualitas pelayanan keperawatan (Achmad et al., 2019).

Teknik yang baik dalam Komunikasi Terapeutik perawat didapatkan sebanyak 56,9% klien menyatakan puas. Sedangkan sisanya menyatakan tidak puas. Hasil ini didukung oleh penelitian walansendow, dkk. Terdapat hubungan antara sikap dengan kepuasan klien $\rho = 0,000$ (Walansendow et al., 2017). Penerapan teknik komunikasi terapeutik dapat dipengaruhi oleh motivasi perawat $\rho = 0,004$ (Sasmito et al., 2018). Perawat yang memiliki ketrampilan teknik berkomunikasi terapeutik secara verbal dan non-verbal akan memudahkan untuk menjalin hubungan rasa percaya dengan klien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan (Sasmito et al., 2018; Walansendow et al., 2017).

Teknik komunikasi terapeutik perawat, didapatkan bahwa persentase tertinggi dari semua pernyataan yaitu perawat mendengarkan dengan penuh perhatian yang artinya perawat berusaha mendengarkan dan perhatian terhadap kebutuhan dan masalah klien, teknik ini merupakan salah satu yang paling efektif dalam komunikasi terapeutik (Younis et al., 2015). Persentase terendah dari semua pernyataan yaitu perawat menanyakan topik pembicaraan untuk didiskusikan yang artinya bahwa perawat tidak menstimulasi klien untuk mengambil inisiatif dalam pembicaraan sehingga klien merasa tidak diharapkan untuk memulai pembicaraan. Klien yang merasa tidak diharapkan menjadi salah satu klien menyatakan tidak puas dengan pelayanan keperawatan

Hubungan antara sikap dan teknik komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan klien tergolong cukup kuat sedangkan variabel atau faktor – faktor lain selain komunikasi terapeutik yang dapat meningkatkan kepuasan klien yaitu skill dan knowledge yang dimiliki oleh perawat dan tenaga medis lainnya, sarana dan prasarana yang dimiliki oleh rumah sakit dan lain – lain (Achmad et al., 2019; Dora et al., 2019; Kusumawardhani, 2019; Rochani, 2019; Suhaila et al., 2017; Transyah & Toni, 2018; Walansendow et al., 2017; Wanda et al., 2018).

KESIMPULAN

Terdapat Hubungan yang signifikan dan cukup kuat antara Sikap Komunikasi terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Klien dan Terdapat Hubungan yang signifikan dan cukup kuat antara Teknik Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Klien.

SARAN

Aplikasi sikap dan teknik komunikasi terapeutik dipantau secara berkala dengan supervisi dilakukan oleh kepala ruangan/ *Clinical Instructors*.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, H. K., Wahidin, W., & Halim, H. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 123–140. <https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.774>
- Ariasti, D., & Setiyani, D. Y. (2016). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Bangsal Tjan Timur Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru. *Indonesian Journal On Medical Science*, 3(1), 2355–1313.
- Chaves, C., & Santos, M. (2016). Patient Satisfaction in Relation to Nursing Care at Home. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 217, 1124–1132. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.02.127>
- Daryanti, C., & Priyono, S. (2016). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 05(04), 217–224. <https://doi.org/10.35730/jk.v10i2.402>
- Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 10(2), 101–105. <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v7i2.54>
- Kusumawardhani, O. B. (2019). Analisis Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Karanganyar. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 72–81. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6130>
- Liestriana, D., Rejeki, S., & Wuryanto, E. (2012). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Pasca Operasi Rawat Inap Di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan. *FIKkes Jurnal Keperawatan*, 1(1).
- Maulana, D. L., & Iklima, N. (2018). Gambaran Pengetahuan dan Sikap Perawat Tentang Komunikasi Terapeutik di Ruang Tenang Rs.Jiwa. *Jurnal Abdimas BSI*, 1(3), 561–566. <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/jabdimas.v1i3.4157>
- Nanda, A. S. (2018). Pengaruh Responsiveness Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap RSU Haji Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 173. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.173-179>
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Salemba Medika.
- Prasetyo Kusumo, M. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 72–81. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6130>
- Putra, A. (2016). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin, 2013. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 1(1).
- Rochani, S. (2019). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan Penyakit Dalam Rumah Sakit Misi Lebak. *Jurnal Kesehatan Saelmakers Perdana*, 2(1), 43–52.
- Sasmito, P., Majadanlipah, M., Raihan, R., & Ernawati, E. (2018). Penerapan Teknik Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat pada Pasien. *Jurnal Kesehatan Poltekkes Ternate*, 11(2), 58–64. <https://doi.org/10.32763/juke.v11i2.87>
- Sastroasmoro, S., & Ismael, S. (2014). *Dasar-dasar metodologi penelitian klinis. Edisi Ke-5*. Sagung.
- Suhaila, E., Santoso, S., & Kusumo, M. P. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Bedah Sentral RSUD Kota Yogyakarta. *Proceeding Health Architecture*, 1(1), 83–95.
- Swarjana, I. K. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan (Revisi)*. ANDI.
- Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Endurance*, 3(1), 88. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2487>
- Walansendow, V. L., Pinontoan, O. R., & Rompas, S. S. (2017). Hubungan Antara Sikap Dan Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Eunike Rsu Gmim Kalooran Amurang. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 5(1), 106937.
- Wanda, M. Y., Kristianingsih, Y., & Lusiana, T. E. (2018). Komunikasi Terapeutik Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Penelitian Kesehatan*, 6(1), 33–38.
- Younis, J. R., Mabrouk, S. M., & Kamal, F. F. (2015). Effect of the planned therapeutic communica-



tion program on therapeutic communication skills of pediatric nurses. *Journal of Nursing Education and Practice*, 5(8), 109–120. <https://doi.org/10.5430/jnep.v5n8p109>