



Article

PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG HEMODIALISA RSUD MERAUKE

Suriyani¹

¹Dosen Prodi D3 Keperawatan Jayapura, Jurusan Keperawatan, Poltekkes Kemenkes Jayapura, Papua, Indonesia

SUBMISSION TRACK

Received: June 4, 2022
Final Revision: June 28, 2022
Available Online: July 03, 2022

KEYWORDS

therapeutic communication, patient satisfaction

CORRESPONDENCE

Phone: 08124882762
E-mail: suriyanipoltekkes@gmail.com

ABSTRACT

Patients with kidney failure will be treated in the Hemodialysis room where good therapeutic communication is needed from the nurses. The purpose of this study was to determine the effect of therapeutic communication on patient satisfaction in the Hemodialysis Room at Merauke Hospital. The research design is a quantitative study with a cross-sectional design. The population in this study were all nurses on duty in the Hemodialysis treatment room and all routine patients undergoing Hemodialysis who were willing to be respondents. The sampling technique is total sampling. The number of samples is 51 respondents. The research plan was carried out in the Hemodialysis room at the Merauke Regional General Hospital. During October to November 2020. Bivariate analysis tests were made with Kendall's Tau. The results of the study obtained a value of 0.000 (<0.05) so that the conclusion was that there was an effect of therapeutic communication on patient satisfaction in the Hemodialysis Room at Merauke Hospital. Suggestion: Suggestions for the Merauke Hospital to continue to conduct training on therapeutic communication so that therapeutic communication continues to be improved so as to increase patient satisfaction at Merauke Hospital.

I. INTRODUCTION

Penyakit gagal ginjal berkontribusi pada beban penyakit dunia dengan angka kematian sebesar 850.000 jiwa per tahun. Sebanyak 697,5 juta pasien gagal ginjal kronis pada tahun 2017 dan sebanyak 1,2 juta meninggal pada tahun 2017 (WHO,

2017). Data Riskesdas Tahun 2018 prevalensi penyakit ini sebesar 3,8% atau naik 1,8% dari tahun 2013. Beban biaya akibat penyakit gagal ginjal kronik besar. Data BPJS Kesehatan Tahun 2017 tercatat 3.657.691 pengeluaran tertinggi nomor tiga

setelah penyakit jantung dan kanker. Pencegahan dan pengobatan penyakit ginjal masih dirasakan kurang memadai. Kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi (Kemenkes RI, 2018).

Pasien dengan penyakit gagal ginjal akan dirawat di ruang Hemodialisa dimana sangat diperlukan komunikasi terapeutik yang baik dari perawat yang bertugas di ruang tersebut, mengingat dalam menghadapi pasien yang multikultural dan memiliki latar belakang yang berbeda beda, seorang perawat sangat membutuhkan keterampilan khusus dalam berkomunikasi. Perawat sebagai ujung tombak pelayanan terhadap pasien dan keluarganya. Perawat adalah sumber daya yang paling banyak menyumbang sebagai pendukung kepuasan kepada pasien. Perawat memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan terhadap pasien, karena frekuensi pertemuannya dengan pasien yang paling sering dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hal ini dilakukan melalui interaksi antara perawat dan pasien, perawat dan profesional kesehatan lain, serta perawat dan komunitas (Andriani and Setiawati, 2014).

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang bertujuan untuk kesembuhan pasien. Adanya keterampilan komunikasi terapeutik yang baik, perawat akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, dan hal ini akan lebih efektif bagi perawat dalam memberikan kepuasan profesional dalam asuhan keperawatan dan setiap Rumah Sakit kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat. Komunikasi terapeutik

yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri oleh pasien, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rumah Sakit (Suryani, 2015).

Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2012).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Merauke merupakan Instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit perlu dilakukan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Sesuai Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) Nomor.14 Tahun 2017 tentang survei Kepuasan Masyarakat. RSUD Merauke menyediakan layanan Hemodialisa dengan rata-rata kunjungan kurang lebih 25 pasien per bulan pada tahun 2019 (RSUD Merauke, 2019).

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di ruang Hemodialisa RSUD Merauke.

II. METHODS

Rancangan penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini semua perawat yang bertugas di ruang perawatan Hemodialisa dan semua pasien rutin yang menjalani tindakan Hemodialisis yang bersedia menjadi responden. Teknik pengambilan sampel adalah total sampling. Jumlah sampel sejumlah 51 responden. Penelitian rencana dilakukan di ruang Hemodialisa Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Merauke. Selama bulan Oktober s/d November 2020. Uji Analisis bivariat dibuat dengan *kendall's Tau*.

III. RESULT

1. Analisa Univariat

a. Distribusi Frekuensi Menurut Komunikasi Terapeutik Perawat di RSUD Merauke

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan distribusi responden berdasarkan komunikasi terapeutik perawat dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Menurut Komunikasi Terapeutik perawat di Unit Hemodialisa RSUD Merauke

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	26	50.0
Kurang Baik	26	50.0
Total	52	100.0

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 52 responden, Komunikasi Terapeutik perawat di Ruang hemodialisa RSUD Merauke tergolong baik yaitu sebanyak 26 orang responden (50,0%), sedangkan komunikasi terapeutik perawat yang

kurang baik sebanyak 26 orang responden (50,0%).

Dari hasil penelitian ini peneliti berasumsi bahwa masih ada perawat di Ruang hemodialisa RSUD Merauke yang belum menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik dan ada pula perawat yang telah menerapkannya dengan optimal. Untuk perawat yang telah melakukan komunikasi terapeutik dengan baik kemungkinan pernah mengikuti pelatihan diluar RSUD Merauke terkait komunikasi terapeutik dan yang tidak melakukan komunikasi terapeutik dengan baik peneliti berasumsi bahwa karena perawat tersebut belum pernah mendapat pelatihan tentang komunikasi terapeutik sama sekali.

b. Distribusi Frekuensi Menurut Kepuasan Pasien di Ruang hemodialisa RSUD Merauke

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan distribusi jumlah responden berdasarkan kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2.
Distribusi Frekuensi Menurut Kepuasan Pasien di Ruang Hemodialisa RSUD Merauke

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	28	53.8
Tidak Puas	24	46.2
Total	52	100.0

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui dari 52 responden, kepuasan pasien dengan komunikasi terapeutik perawat di ruang hemodialisa RSUD Merauke sebanyak 28 (55.3%) responden merasa puas dan 24 (46.2%)

responden tidak puas dengan komunikasi terapeutik perawat.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan Astuti, (2016). Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama dengan atau melebihi harapannya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang puas lebih banyak,

yaitu 28 responden dan yang tidak puas sebanyak 24 responden.

2. Analisis Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk melihat hubungan antar variabel, yaitu komunikasi terapeutik perawat dan variabel kepuasan pasien. Uji hubungan pada penelitian ini menggunakan uji *Kendall's tau b* dengan derajat kemaknaan 0,05. Hubungan variabel terikat dengan variabel bebas dikatakan bermakna apabila p value < 0,05 dan hubungan tidak bermakna apabila p value > 0,05.

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dan kepuasan pasien di Ruang Hemodialisa RSUD Merauke

Tabel 3.
Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dan kepuasan Pasien

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien				Total		P Value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	N	%	n	%	n	%	0,000
Baik	14	26.9%	12	23.1%	26	50,0%	
Kurang Baik	12	23.1%	14	26.9%	26	50,0%	
Total	28	50.00%	24	50.00%	52	100.00%	

Berdasarkan tabel 3 diatas, dari 52 (50,0%) responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat baik dan merasa puas sebanyak 14 (26,9%) responden dan yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat baik dan merasa tidak puas sebanyak 12 (23,1%) responden. Namun pada komunikasi terapeutik perawat yang kurang baik hasilnya berbanding terbalik dengan komunikasi terapeutik perawat yang baik, yaitu responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat yang kurang baik dan merasa puas sebanyak 12 (23,1%) responden, sedangkan yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat

kurang baik dan merasa tidak puas sebanyak 14 (26,9%) responden. Dari hasil uji kendall's Tau didapatkan nilai p-value 0,000 (<0,05) bahwa H_0 ditolak H_a diterima. Ini berarti ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di di Ruang Hemodialisa RSUD Merauke.

IV. DISCUSSION

Berdasarkan hasil penelitian ini hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat yang baik masih memberikan nilai yang cukup tinggi terhadap kepuasan pasien yaitu dari 26 responden, 14 responden puas dengan komunikasi terapeutik perawat yang baik dan

hanya 12 responden yang tidak puas. Namun masih sebanding dengan komunikasi terapeutik perawat yang kurang baik, yaitu 26 responden, 12 responden puas dengan komunikasi terapeutik perawat yang kurang baik dan 14 responden tidak puas. Sebagian perawat telah menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik dan sebagian perawat tidak melakukan komunikasi secara optimal dalam pelayanannya didapatkan hasil p value 0,000 sehingga ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di di Ruang Hemodialisa RSUD Merauke.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyebutkan bahwa hasil uji statistik Chi-Square diperoleh nilai $p = 0,040$ ($p \leq 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima sehingga ada hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rawat Inap Bedah RSI Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2014. Nilai odds ratio diperoleh 5,926 dapat diartikan bahwa responden yang menyatakan komunikasi terapeutik perawat baik berpeluang 05,96 kali pasien merasa puas terhadap komunikasi terapeutik perawat di Rawat Inap Bedah RSI Ibnu Sina, dibandingkan pasien yang menyatakan komunikasi terapeutik perawat tidak baik (Andriani and Setiawati, 2014).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik ditinjau dari aspek keterbukaan, empati, sifat mendukung perawat, sikap positif perawat dan kesetaraan antara perawat dan pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Wotu (Achmad, 2019).

Kemudian hasil penelitian lain yang sejalan menyatakan bahwa

berdasarkan uji statistik chi square dengan $prob = 0,000 < \alpha 0,05$ artinya terdapat pengaruh komunikasi terapeutik petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Herna Medan. Mengacu pada penelitian tersebut bahwa komunikasi terapeutik yang diterapkan secara konsisten oleh perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan maka akan berdampak pada pencapaian kepuasan pasien akan pelayanan tersebut. Kepuasan ini pula akan berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan khususnya dan kualitas pelayanan rumah sakit umumnya maupun pengakuan terhadap kemampuan profesional perawat dalam mengatasi permasalahan pasien. Selain itu kepuasan ini pula akan berdampak pada penggunaan yang berulang fasilitas rumah sakit tersebut atau akan menjadi pilihan utama pasien untuk meminta bantuan medis. Peningkatan kepercayaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit memiliki dampak yang sangat besar terhadap perkembangan rumah sakit tersebut baik secara kualitatif maupun kuantitatif (Tarigan and Ginting, 2019).

Hasil penelitian lain yang sejalan adalah Hasil analisis Chi-Square menunjukkan adanya hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap ruang Interna RSUD Poso ($p=0,01$) (Djala, 2021).

V. CONCLUSION

Ada pengaruh antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di di Ruang HD RSUD Merauke.

Saran bagi pihak RSUD Merauke agar terus melakukan pelatihan tentang komunikasi terapeutik agar komunikasi terapeutik terus

ditingkatkan sehingga meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Merauke.

REFERENCES

- Achmad, H. K. (2019) 'The relationship between nurses therapeutic communication with inpatient satisfaction at the Wotu Health Center in East Luwu Regency', *Jurnal Administrasi Negara*, 25, pp. 123–140.
- Andriani, M. and Setiawati, M. (2014) 'Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Bedah Rsi Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2014'.
- Djala, F. L. (2021) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Internal Rumah Sakit Umum Daerah Poso The Correlation of Nursing Therapeutic Communication Against Inpatient Satisfaction in the Internal Room of the Poso Regional Public', 5(1), pp. 41–47.
- Kemenkes RI. (2019). Hasil Riskesdas 2018. Jakarta:Kemenkes RI.
- Pohan.I.S. (2012). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Penerbit EGC. Jakarta.
- RSUD MERAUKE. (2019). Profil RSUD Merauke 2019. Merauke :RSUD Merauke.
- Suryani. (2015). Komunikasi Terapeutik Teori & Praktik, Ed 2, ECG, Jakarta. 5. Supranto, J.
- Tarigan, H. and Ginting, M. (2019) 'Pengaruh Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Herna Medan', *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 3(2), pp. 58–64.
- WHO. (2017). Date Rate On Kidney Failure Disease. Geneva: WHO

BIOGRAPHY

First Author Suriyani adalah Dosen PNS Prodi D3 Keperawatan Jayapura Poltekkes Kemenkes Jayapura. Saat ini menjabat Sekretaris Jurusan Keperawatan dengan jabatan fungsional asisten ahli. Riwayat Pendidikan S1 Keperawatan dan Ners Universitas Hasanuddin Makassar dan Riwayat Pendidikan S2 Promosi Kesehatan Universitas Hasanuddin.