

## Pengaruh Komunikasi Teraeutik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Kelas I Dan III Di Rsud Muko Muko

Emi Pebriani<sup>1\*</sup>, Sulastry<sup>2</sup>, Murwati<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Dehasen Bengkulu.

<sup>1</sup>[emipebriani@yahoo.com](mailto:emipebriani@yahoo.com), <sup>2</sup>[sulastry2007@gmail.com](mailto:sulastry2007@gmail.com), <sup>3</sup>[murwati@gmail.com](mailto:murwati@gmail.com)

Correspondence author : \*[emipebriani@yahoo.com](mailto:emipebriani@yahoo.com)

### Abstrak

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh komunikasi teraueutik terhadap tingkat kepuasan pasien kelas I dan III di RSUD Mukomuko. Desain penelitian ini menggunakan metode Pre-Eksperimental dengan pendekatan *One Group pre-post test design*, Sampel dalam penelitian ini berjumlah 24 pasien, Dengan menggunakan teknik sampling *accidental sampling* dan alat ukur yang digunakan adalah lembar kuesioner. Analisa data menggunakan *Uji Paired t test* dengan derajat signifikansi  $\alpha$  0,05. Hasil analisis univariat tingkat kepuasan pasien kelas I dan III sebelum dilakukan pelaksanaan komunikasi terapeutik didapatkan lebih dari setengah responden (54,2%) memiliki kepuasan tinggi dan setelah dilakukan pelaksanaan komunikasi terapeutik, hampir seluruh responden (91,7%) memiliki kepuasan tinggi. Hasil analisis bivariat ada pengaruh komunikasi teraueutik terhadap tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian diharapkan penggunaan komunikasi terapeutik dapat terus diterapkan/dilanjutkan oleh tenaga kesehatan di RSUD Mukomuko dalam setiap memberikan pelayanan kepada pasien langsung.

**Kata kunci** : Komunikasi terapeutik, Tingkat kepuasan.

## *The Effect Of Therapeutic Communication On The Level Of Satisfaction Of Class I and III Patients In Mukomuko Hospital*

### Abstract

*Patient satisfaction is a level of feeling that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares with what is expected. Therapeutic communication is communication that is planned consciously, aims and activities are focused on the patient's recovery. The purpose of this study was to determine the effect of therapeutic communication on the satisfaction level of class I and III patients at Mukomuko Hospital. The research design used the Pre-Experimental method with the One Group pre-post test design approach. The sample in this study was 24 patients. The sampling technique used was accidental sampling and the measuring instrument used was a questionnaire sheet. Data analysis used the Paired t test with a significance degree of  $\alpha$  0.05. The results of univariate analysis of the level of satisfaction of class I and III patients before the implementation of therapeutic communication showed that more than half of the respondents (54.2%) had high satisfaction and after the implementation of therapeutic communication, almost all respondents (91.7%) had high satisfaction. The results of the bivariate analysis showed that there was an effect of therapeutic communication on the level of patient satisfaction. It is hoped that the use of therapeutic communication can continue to be applied/continued by health workers at Mukomuko General Hospital in providing services to patients directly.*

**Keywords** : Therapeutic communication, Satisfaction levels

## PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas layanan kesehatan senantiasa diminta untuk beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat dan meningkatkan pelayanan guna memberikan kepuasan bagi para pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Erda, 2017).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kesesuaian antara harapan dan kenyataan, tingkat pelayanan dirumah sakit, biaya, promosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan, dan komunikasi terapeutik yang baik. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien (Mundakir, 2006). Perawat penting menggunakan komunikasi terapeutik berguna dalam pelaksanaan keperawatan, sehingga dapat mengetahui apa yang sedang dirasakan dan yang dibutuhkan oleh pasien. Dan dengan komunikasi terapeutik yang ditunjukkan dengan sikap yang hangat, tulus, dan penuh perhatian dapat menimbulkan saling percaya, saling menghargai dan saling menghormati sehingga pasien dapat menerima tingkat mutu pelayanan kesehatan dengan penuh pengertian dan kekecewaan pasien tidak timbul atau dapat dihindarkan

Penilaian terhadap pelayanan keperawatan ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan dalam membina hubungan yang baik dengan pasien, serta kemampuan komunikasi terapeutik yang baik (Nursalam, 2014). Bidang keperawatan menjadi salah satu bidang di rumah sakit yang kualitasnya selalu dinilai oleh pasien, karena tim keperawatan merupakan anggota tim kesehatan garda terdepan yang menghadapi masalah kesehatan pasien secara terus menerus. Maka dari itu, dengan tuntutan peran yang besar, perawat harus mampu

bersikap profesional dalam pemberian layanan kesehatan khususnya asuhan keperawatan yang komprehensif dalam pemenuhan kebutuhan dasar klien. Untuk menjalankan perannya dengan baik, perawat dituntut untuk memiliki keterampilan dalam mengklarifikasi nilai, konseling dan komunikasi (Basri, 2018).

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk meneliti Pengaruh komunikasi teraueptik terhadap tingkat kepuasan pasien kelas I dan III di RSUD Mukomuko.

## BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian Pra eksperimental. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah *One-group pra-post test design*, dimana pada penelitian ini dilakukan dengan intervensi/tindakan pada satu kelompok kemudian diobservasi pada variabel dependen setelah dilakukan intervensi. Design penelitian menggunakan skema rancangan penelitian sebagai berikut :

Tabel 1. Skema Rancangan Penelitian

Subjek	Pra	Perlakuan	Pasca-tes
K	O	I	OI

Keterangan :

K : Subjek

O : Observasi sebelum perlakuan  
(*pre test*)

I : Intervensi (pelaksanaan komunikasi terapeutik)

OI : Observasi setelah perlakuan (*post test*)

Sampel adalah sebagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki populasi yang digunakan untuk penelitian (Sujarweni, 2014). Cara pengambilan sampel pada penelitian adalah dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu teknik subjektif dengan mengumpulkan data dari subjek yang ditemui saat itu dan dengan jumlah secukupnya. Adapun jumlah sampel pada penelitian ini adalah 24 orang.

Besar sampel menggunakan rumus :

$$n = \frac{\{Z\alpha + Z\beta \cdot Sd\}^2}{d^2}$$

Keterangan :

N : Sampel

Z $\alpha$  : Kesalahan tipe I (5%) = 1,96

Z $\beta$  : Kesalahan tipe II ( 20%) = 0,84

Sd : Simpangan baku dari rerata selisih (0,9)

d : Selisih rerata kedua kelompok yang bermakan (0,52)

Perhitungan untuk memenuhi besar sampel adalah :

$$n = \frac{\{(1,96 + 0,84) \cdot 0,9\}^2}{(0,52^2)}$$

Type equation here.

$$n = 24$$

Berdasarkan rumus tersebut maka didapatkan jumlah sampel sebanyak 24 responden. Adapun kriteria inklusi : bersedia menjadi responden, bisa baca tulis. Instrumen atau alat penelitian adalah alat-alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data (Notoatmodjo, 2012). Instrumen penelitian adalah alat-alat yang digunakan untuk pengumpulan data. Alat yang digunakan dalam pengumpulan data adalah lembar kuesioner untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan pasien. Analisa univariat dalam penelitian menggunakan seluruh variabel yang akan digunakan dalam analisa ditampilkan dalam distribusi frekuensi, dihitung dengan menggunakan rumus menurut Sugiono (2015). Setelah hasil didapat, hasil penelitian disajikan dalam bentuk persentase dengan kriteria interpretasi menurut Sugiono (2015) sebagai berikut :

0 %	: Tidak satupun dari responden
1 % – 25 %	: Sebagian kecil dari responden
26 % - 49 %	: Kurang dari setengah responden
50 %	: Setengah dari responden
51 % - 75 %	: Lebih dari setengah responden
76 % - 99 %	: Hampir seluruh responden
100 %	: Seluruh Responden

Analisa bivariat adalah analisa yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga ada hubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo 2005). Analisa bivariat ini berfungsi untuk mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik terhadap tingkat kepuasan pasien. Skala data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data interval, data yang diperoleh adalah data pre test dan post test serta dianalisis menggunakan uji peired t test menggunakan SPSS 16.0 dengan nilai kesalahan  $\alpha$  0,05.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Sebelum Dilakukan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Kelas I dan III Di RSUD Mukomuko

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Kepuasan Tinggi	13	54.2
Kepuasan Sedang	11	45.8
Total	24	100

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa diatas menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden (54,2%) memiliki kepuasan tinggi

**Tingkat Kepuasan Pasien Sesudah Dilakukan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Kelas I dan III Di RSUD Mukomuko**

Tabel 2.

Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Sesudah Dilakukan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Kelas I dan III Di RSUD Mukomuko

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Kepuasan Tinggi	22	91.7
Kepuasan Sedang	2	8.3
Total	24	100

Berdasarkan tabel 3 dijelaskan bahwa hampir seluruh responden (91,7%) memiliki kepuasan tinggi.

**Pengaruh Komunikasi Teraeutik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Kelas I dan III Di RSUD Mukomuko**

Tabel 3

Hasil Penelitian Pengaruh Komunikasi Teraeutik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Kelas I dan III Di RSUD Mukomuko

	Paired Differences					t	Df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 tingkat_kepuasan_sblm_komter - tingkat_kepuasan_stlh_komter	.37500	.49454	.10095	-.16618	.58382	3.715	23	.001

Berdasarkan tabel 3 dijelaskan bahwa Rata-rata tingkat kepuasan pasien pre dan post 0,37 dan standar deviasi 0,4. Nilai  $p$   $0,001 < 0,005$  artinya ada pengaruh komunikasi teraeutik terhadap tingkat kepuasan pasien.

**PEMBAHASAN**

**1) Tingkat kepuasan pasien sebelum dilakukan pelaksanaan komunikasi terapeutik**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden (54,2%) memiliki kepuasan tinggi, maka dapat disimpulkan tingkat kepuasan pasien di RSUD Mukomuko sudah cukup tinggi tetapi masih ada yang belum puas terhadap pelayanannya.

Komunikasi terapeutik adalah kemampuan atau keterampilan perawat untuk membantu klien beradaptasi terhadap stres, mengatasi gangguan psikologis dan belajar bagaimana berhubungan dengan orang lain. Komunikasi dalam profesi keperawatan sangatlah penting sebab tanpa komunikasi pelayanan keperawatan sulit untuk diaplikasikan (Priyanto, 2009).

**2) Tingkat kepuasan pasien sebelum dilakukan pelaksanaan komunikasi terapeutik**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruh responden (91,7%) memiliki kepuasan tinggi, artinya pelayanan yang diberikan dengan menggunakan komunikasi terapeutik sangat memberi dampak positif terhadap pasien sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian menggunakan uji *peired t test* menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan komunikasi teraeutik terhadap tingkat kepuasan pasien Kelas I dan III di RSUD Mukomuko, hal ini didukung oleh penelitian Anis (2009) tentang hubungan terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Siti Khodijah di dapatkan data, bahwa dari 39 responden yang

terlibat dalam penelitian ini sebagian besar (84,6%) menyatakan telah puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh perawat dan sebagian kecil saja atau 15,40 % yang menyatakan kurang puas. Menurut Lambrini, selain dapat meningkatkan kepuasan pasien komunikasi terapeutik yang baik juga akan mempengaruhi hasil pengobatan yang diberikan oleh dokter.

### SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Tingkat kepuasan pasien kelas I dan III sebelum dilakukan pelaksanaan komunikasi terapeutik di RSUD Mukomuko lebih dari setengah responden memiliki kepuasan tinggi.
- 2) Tingkat kepuasan pasien kelas I dan III setelah dilakukan pelaksanaan komunikasi terapeutik di RSUD Mukomuko hampir seluruh responden memiliki kepuasan tinggi.
- 3) Ada pengaruh komunikasi terapeutik terhadap tingkat kepuasan pasien dengan nilai  $p 0,001 < 0,005$ .

### DAFTAR PUSTAKA

- Arwani. (2003). Komunikasi dalam Keperawatan. Jakarta: EGC.
- Basri B. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Rsud Poso. 2018.
- Erda Suhaila, Susanto MPK. Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Bedah Sentral Rsud Kota Yogyakarta. 2017.
- Hidayat, A. A. A 2011, Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data, Salemba Medika, Jakarta.
- Indrawati. (2003). Komunikasi Untuk Perawat, Jakarta: EGC
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2007. Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas. Jakarta : Indeks.
- Mundakir. 2006. Komunikasi Keperawatan : Aplikasi Komunikasi dalam Pelayanan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mulyana, Deddy., 2014. ILMU KOMUNIKASI : Suatu Pengantar. PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- Notoatmodjo, Soekidjo (2013). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. Manajemen Keperawatan Aplikasi Keperawatan Profesional. 2014.
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suryani. 2005. Komunikasi Terapeutik: Teori dan Praktik. Jakarta : EGC.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2011. Service, Quality, & Satisfication. Yogyakarta: ANDI