

PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Febby Pebrianti¹⁾, Risma Rubianti²⁾, Obar³⁾

¹ Program Studi S1 Keperawatan, StiKes Permata Nusantara, Cianjur, Indonesia

² Program Studi S1 Keperawatan, StiKes Permata Nusantara, Cianjur, Indonesia

³ Program Studi S1 Keperawatan, StiKes Permata Nusantara, Cianjur, Indonesia

Email: febbypebrianti2002@gmail.com

Abstrak

Pendahuluan Proses keperawatan merupakan suatu bentuk perencanaan dan pelaksanaan pekerjaan keperawatan yang langkah-langkahnya disusun secara sistematis dan rasional untuk mengatasi masalah kesehatan pasien. Komunikasi keperawatan merupakan landasan seorang perawat dan kunci untuk memenuhi tugasnya. Komunikasi adalah proses membangun hubungan antara perawat dan klien, serta dengan petugas kesehatan lainnya. Komunikasi terapeutik merupakan bagian penting dari pekerjaan keperawatan, komunikasi antara perawat dan pasien merupakan hubungan terapeutik yang tujuannya adalah perbaikan kondisi pasien. Komunikasi terapeutik yang baik terdiri dari empat fase yang mempengaruhi kepuasan pasien: pra interaksi, orientasi kerja, dan akhir, dimana kepuasan pasien merupakan ukuran kualitas pelayanan pengobatan. **Tujuan** penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien. Metode penelitian ini adalah penelitian kepustakaan atau sastra dengan sumber dari 10 majalah sekolah Google. **Hasil** literature review menurut 10 jurnal yang kami baca adalah pasien merasa puas tergantung bagaimana perawat berkomunikasi dan mempengaruhi kesembuhan pasien. **Kesimpulan** dari penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien.

Kata kunci : Komunikasi, Terapeutik, Kepuasan Pasien.

Abstract

Introduction The nursing process is a form of planning and implementing nursing work in which the steps are systematically and rationally arranged to address patient health problems. Nursing communication is the cornerstone of a nurse and the key to fulfilling her duties. Communication is the process of building rapport between the nurse and the client, as well as with other health care workers. Therapeutic communication is an important part of nursing work, communication between nurses and patients is a therapeutic relationship whose goal is to improve the patient's condition. Good therapeutic communication consists of four phases that affect patient satisfaction: pre-interaction, work orientation, and final, where patient satisfaction is a measure of the quality of treatment services. The research objective was to determine the effect of nurse therapeutic communication on patient satisfaction. This research method is library research or literature with sources from 10 Google school magazines. The results of the literature review according to the 10 journals we read were that patients were satisfied depending on how nurses communicated and influenced the patient's recovery. The conclusion of this study is that there is a significant relationship between therapeutic communication and patient satisfaction.

Keywords : Communication, Therapeutic, Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Sebagai tenaga medis , pentingnya memerlukan keterampilan interaktif yang mencakup komunikasi terapeutik. Menurut (Suryani, 2016), komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang dilakukan atau direncanakan untuk tujuan terapeutik. Seorang perawat dapat menggunakan komunikasi untuk membantu klien mengatasi masalah yang mereka hadapi. Komunikasi keperawatan merupakan landasan seorang perawat dan kunci untuk memenuhi tugasnya. Komunikasi terapeutik yang baik terdiri dari empat fase yaitu fase pra interaksi, fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi (Nugroho & Aryati, 2009). Menurut (Mehi Silvia Dora, Dini Qurrata Ayuni, 2019) (Priyanto.A, 2009), komunikasi bukan hanya sekedar alat untuk berbicara dengan klien, tetapi komunikasi adalah hubungan antara caregiver dan klien dengan memiliki hubungan terapeutik yang bertujuan untuk membuat klien meningkatkan kesembuhan pasien. Perawat dengan kemampuan komunikasi terapeutik tidak hanya dengan mudah membangun hubungan saling percaya dengan klien, tetapi juga mencegah munculnya masalah hukum dan etika serta memberikan kepuasan profesional dalam pekerjaan keperawatan, komunikasi terapeutik juga dapat meningkatkan profesi keperawatan dan citra rumah sakit dalam pemberian pelayanan. Bagian penting dari pekerjaan keperawatan adalah komunikasi terapeutik. Komunikasi perawat-pasien adalah hubungan terapeutik yang bertujuan untuk perbaikan pasien. Menjalinkan komunikasi yang baik dapat menciptakan rasa saling percaya antara perawat dan pasien. Dengan begitu, pasien merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat sehingga meningkatkan semangat dan motivasi pasien untuk sembuh. Keperawatan memiliki fase kepuasan pasien yang berurutan dan saling berhubungan, yaitu: Pengkajian, diagnosis, perencanaan. Tahapan ini memengaruhi aktivitas intelektual pemecahan masalah yang mendefinisikan keperawatan pasien (Siregar, 2020). Potter (2005) menyatakan bahwa 80% kesembuhan dan kepuasan pasien bergantung pada keberhasilan caregiver dalam memberikan perawatan baik fisik maupun psikologis. Perawat seringkali menggunakan komunikasi terapeutik yaitu pada saat berinteraksi dengan pasien untuk membangun rasa saling percaya. Jika tidak dilaksanakan dapat mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. Pasien merasa puas ketika kinerja pelayanan kesehatan yang diterimanya memenuhi atau melebihi harapannya, dan sebaliknya pasien tidak puas atau kecewa ketika pelayanan kesehatan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2012). Komunikasi terapeutik yang baik biasanya menimbulkan kepuasan individu pasien, yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Pemberian pelayanan yang berkualitas memerlukan peningkatan pelayanan yang terpadu, terencana dan baik di segala bidang, seperti komunikasi terapeutik. Pemulihan pasien meningkat dalam jurnal (Tarigan & Ginting, 2019)

METODE

Metode ini menggunakan metode pencarian literatur. Kajian pustaka atau literature review adalah penelitian dan penelitian kepustakaan yang dapat dilakukan dengan membaca berbagai jurnal, buku, dan publikasi lain tentang topik yang sedang dibahas dan menghasilkan artikel tentang topik atau topik tertentu. Sumber data artikel ini berasal dari literatur yang diperoleh dari internet berupa artikel penelitian “komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien”. Pencarian artikel penelitian dengan topik penelitian dilakukan dengan menggunakan kata kunci komunikasi, terapi dan kepuasan yang ditentukan dengan menggunakan mesin pencari seperti Google Scholar atau Google cendekia. Pendataan ini dilakukan pada September 2022.

HASIL

Berdasarkan hasil pencarian didapatkan Analisa terhadap 10 jurnal terpilih diantaranya menunjukkan bahwa 6 jurnal menggunakan metode penelitian fenomenologi deskriptif dan 4 jurnal menggunakan fenomenologi interpretatif. Setelah dilakukan pengkajian kualitas studi. Kesepuluh artikel dapat dikategorikan sebagai artikel baik (high) selanjutnya penulis melakukan ekstraksi data terhadap 10 artikel terpilih. Meta analisis data dilakukan dengan cara menganalisa dan mengelompokan data data penting berdasarkan nama penulis, tahun, judul, tujuan metode penelitian, dan hasil yang diperoleh.

Tabel 1. Strategi Pencarian Literatur

Mesin pencari	Google scholar	Pubmed	Science Direct
Hasil Penelusuran	35	10	4
Fulltext, pdf, 2015-2023	35	10	4
Judul yang sesuai	13	0	0
Judul yang sama	6	2	2
Eligible sesuai kriteria inklusi dan eksklusi	8	1	1
Hasil	10		

Tabel 2. Meta Analisis

Penulis	Judul	Hasil P value	Kesimpulan
Handy Tarigan1), Magdalen a Ginting2)	- PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PETUGAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM HERNA MEDAN	p. Value 0.000 <0.005.	berdasarkan hasil penelitian dapat di simpulkan bahwa Komunikasi terapeutik petugas kesehatan di Rumah Sakit Umum Herna Medan tergolong kurang baik sebesar 57,1%. Kepuasan pasien kurang puas sebesar 53,2%. Berdasarkan uji statistik chi square dengan prob = 0,000 < α 0,05 artinya terdapat pengaruh komunikasi terapeutik petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien

Penulis	Judul	Hasil P value	Kesimpulan
			rawat inap di Rumah Sakit Umum Herna Medan
Misi Siti1, Zulpahiya na2, Sofyan Indrayana 2	Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien	p=0,003	Kesimpulan ada hubungan yang signifikan Antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.
Muhamm ad Adiul Ilham1*, Teguh Suharto1,	HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI INSTALASI RAWAT INAP SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DI RUMAH SAKIT UMUM WULAN WINDY	p-value 0,000<0,05,	1. Ada hubungan antara variabel tahap orientasi 0,000 (p<0,05) dengan kepuasan pasien BPJS pada masa pandemi covid 19 di RSU Wulan Windy Tahun 2022 2. Ada hubungan antara variabel tahap kerja 0,000 (p<0,05) dengan kepuasan pasien BPJS pada masa pandemi covid 19 di RSU Wulan Windy Tahun 2022 3. Ada hubungan antara variabel tahap terminasi 0,002 (p<0,05) dengan kepuasan pasien BPJS pada masa pandemi covid 19 di RSU Wulan Windy Tahun 2022.
Chichi Hafifa Transyah *, Jerman Toni	HUBUNGAN PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN	(p= 0,003 (< 0,05)	Simpulan penelitian bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara penerapan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap interne RSUD dr. Rasidi Padang tahun 2017.
Haryanto Adi Nugroho, Septyani Aryati	Hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal	p = 0,010	Berdasarkan analisis penelitian dan hasil pembahasan maka dapat diambil simpulan sebagai berikut: 1. Komunikasi terapeutik perawat yang dilakukan oleh perawat Rumah Sakit Islam Kendal rata- rata adalah 55,86 median 58,00, standar deviasi 8,294 dan standar error 0,727 . Adapun nilai terendah adalah 41,00 dan nilai tertinggi 70,00. yang berarti rata-rata perawat sudah sering

Penulis	Judul	Hasil P value	Kesimpulan
			melakukan komunikasi teraPeutik 2. Kepuasan pasien Rumah Sakit Islam Kendal rata-rata adalah 29,523 median 30,00, standar deviasi 2,671 dan standar error 0,234. Adapun nilai terendah adalah 21,00 dan nilai tertinggi 38,00 yang berarti pasien di Rumah Sakit Islam Kendal menyatakan puas. 3. Ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah sakit Islam Kendal. Hasil uji statistik diperoleh nilai $r = 0,225$ dan $F = 0,010$. data ini menunjukkan bahwa hubungan tersebut signifikan pada taral signifikasi 0,05 (lebih kecil dari 0,05) nilai r sebesar 0,225 berarti kekuatan hubungan tersebut lemah.
Helmy Kahar Achmad1, Wahidin2, Halim3	HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS WOTU KABUPATEN LUWU TIMUR	$p \text{ value} < 0,05$	Penelitian ini menemukan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik ditinjau dari aspek keterbukaan (openess), empati (emphaty), sifat mendukung (supportiveness), sikap positif (positiveness) dan kesetaraan (equality) antara perawat dan pasien dengan kepuasan pasien ruang rawat inap di Puskesmas Wotu.
Ayun Reni Astutik*Inayatur Rosyidah*Imam Fatoni	HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PADA PASIEN DI RUANG MELATI RSUD BANGIL	$p = 0,000 < \alpha (0.05),.$	ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien diruang Melati RSUD Bangil.
Mechi Silvia Dora1, Dini Qurrata	HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN	$p \text{ value} = 0,000.$	bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang

Penulis	Judul	Hasil P value	Kesimpulan
Ayuni2 , Yanti Asmalinda3			rawat inap non bedah RSUD Padang Pariaman.
Anggita Salsha Safira Siregar	Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan pada Proses Keperawatan	-	Ada 5 tahap dalam proses keperawatan yaitu pengkajian, diagnosa, perencanaan, implementasi dan evaluasi hasil. Terdapat pengaruh positif terhadap pengkajian, diagnosa, intervensi, implementasi dan evaluasi secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat. Terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Dari kinerja perawat yang mampu berinteraksi dan menerapkan pola komunikasi yang efektif selama melakukan proses keperawatan mempengaruhi pelayanan kesehatan yang diterima pasien selama dirawat.
Fiora Ladesvita *, Nabella Khoerunnisa*	DAMPAK KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS WARAKAS JAKARTA UTARA	-	Kesimpulan secara keseluruhan rata-rata Dampak Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Warakas Jakarta Utara yaitu Baik, menurut jenis kelamin, pendidikan, hanya saja masih ada ditemukan Dampak Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien khususnya di kategori confounding komunikasi terapeutik bernilai sedang dalam kepuasan dengan nilai 68% untuk itu saya selaku peneliti ingin menambahkan sedikit saran. Sumber

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien adalah tingkat emosional yang diperoleh dari kinerja pelayanan kesehatan setelah pasien membandingkannya dengan harapannya (Imbolo, 2006). Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap Pelayanan di lingkungan kesehatan. Salah satunya adalah bagaimana proses komunikasi perawat dalam menanggapi keluhan pasien, dan seberapa cepat perawat menerima keluhan pasien saat menanggapi keluhan pasien (Priyanto, 2012). Selain kepuasan, terdapat pula ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang hasilnya berdampak pada minimnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dan menyebabkan pasien berpindah ke fasilitas pelayanan lain yang dapat memberikan kepuasan dalam pelayanan salah satunya komunikasi yang baik.

Untuk menghindari ketidakpuasan dalam pelayanan, tenaga kesehatan harus mengembangkan keterampilan dalam komunikasi mereka dengan benar dan akurat. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien setelah membandingkan pemberian layanan atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan pasien setelah perawatan. Dalam keperawatan komunikasi dengan pasien merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan (dari sikap dan perilaku) yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Meskipun sarana dan prasarana pelayanan sering digunakan oleh pelanggan sebagai kualitas pelayanan, namun penilaian kualitas yang paling utama adalah sikap dan pelayanan tenaga kesehatan. (Transyah & Toni, 2018)

Perawat berusaha mengungkapkan perasaan, mengidentifikasi dan menyelidiki masalah, serta mengevaluasi tindakan yang dilakukan dalam pengobatan. Dengan proses komunikasi yang baik, dimungkinkan untuk memahami perilaku klien dan membantunya mengatasi masalah yang muncul selama fase perawatan. Pada fase pencegahan, tugasnya adalah mencegah tindakan yang berdampak negatif pada pertahanan diri klien. (Afnuhazi.R, 2015). Perawat harus menjalin hubungan kepercayaan dengan klien melalui komunikasi terapeutik, yang berguna dalam pelaksanaan pekerjaan keperawatan, sehingga dapat mengetahui apa yang dirasakan dan dibutuhkan klien (Mechi Silvia Dora, Dini Qurrata Ayuni, 2019).

Komunikasi terapeutik berhubungan dengan kepuasan pasien sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tarigan & Ginting, 2019) bahwa pengaruh tenaga kesehatan sangat berpengaruh dalam kepuasan pasien di Rumah sakit Umum hermina Medan. Ada pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien sejalan dengan penelitian (Siti et al., 2016) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan pelayanan komunikasi terapeutik yang baik .

KESIMPULAN

Bagian penting dari pekerjaan keperawatan adalah komunikasi terapeutik. Komunikasi perawat-pasien adalah hubungan terapeutik yang bertujuan untuk perbaikan pasien. Komunikasi terapeutik yang baik menimbulkan kepuasan individu pasien, yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Pemberian pelayanan yang berkualitas memerlukan peningkatan pelayanan yang terpadu, terencana dan baik di segala bidang, seperti komunikasi terapeutik. Pemulihan pasien meningkat dalam jurnal (Tarigan & Ginting, 2019)

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Ayun Reni Astutik, Inayatur Rosyidah, I. F. (2018). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien Di Ruang Melati Rsud Bangil. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Ilham, M. A. (2022). *Original Articel the Relationship Between Nurse Therapeutic Communications With Bpjs Patient Satisfaction on Inpatient Installations During the Covid-19 Pandemic*. 5(2), 205–213.
- Ladesvita, F., & Khoerunnisa, N. (2017). Dampak Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan. *Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya*, 3(1), 5–10.
- Mechi Silvia Dora, Dini Qurrata Ayuni, Y. A. (2019). Hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap non bedah RSUD Padang Pariaman. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien*, 2, 101–105.
- Nugroho, H. A., & Aryati, S. (2009). Hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal. *Jurnal Keperawatan*, 2(2), 36–41.
- siregar, A. salsha safira. (2020). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan pada Proses Keperawatan*. <http://dx.doi.org/10.31219/osf.io/dbkmp>
- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, 4(1), 30. [https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4\(1\).30-34](https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4(1).30-34)
- Suryani, S. (2016). *Komunikasi terapeutik: Teori dan praktek*.
- Tarigan, H., & Ginting, M. (2019). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 3(2), 58–64.
- 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>