

Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien Kunjungan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Amira Purwakarta

Eny Nur'aeni¹, Lannasari², Sancka Stella G. Sihura³

Departement : Program Studi Sarjana Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju, Jakarta, Indonesia

Email : enin48336@gmail.com¹

Artikel Info

Abstrak

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi [Creative Commons Atribusi Berbagi Serupa 4.0 Internasional](#).

Kata kunci: Komunikasi terapeutik, kepuasan pasien

Pendahuluan: Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Mewujudkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan tentunya mengacu pada berbagai faktor.

Tujuan: Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Amira Purwakarta.

Metode: Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan deskriptif analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Subyek penelitian ini sebanyak 171 responden pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Amira Purwakarta dengan Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan uji *chi-square*.

Hasil: Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di rawat jalan Rumah Sakit Umum Amira Purwakarta dengan didapatkan hasil *p-value* < 0,05 yaitu 0,034.

Kesimpulan: Sebagian pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Amira Purwakarta merasa puas dengan cara komunikasi yang dilakukan perawat. Sebaiknya manajemen rumah sakit selalu meningkatkan mutu pelayanan sehingga tercapainya suatu kepuasan dan loyalitas dari pasien

Pendahuluan

Perkembangan di bidang kesehatan saat ini, selain pengobatan dan rehabilitasi, juga bertujuan untuk meningkatkan mutu kesehatan masyarakat. Rumah sakit sebagai penyedia jasa kesehatan sudah sepatutnya memberikan mutu atau mutu pelayanan kepada pelanggan. Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Faktor pendukung kepuasan antara lain kemampuan komunikasi antara staf medis dan pasien.

Komunikasi tidak hanya sekedar alat untuk berinteraksi dengan pasien, tetapi juga dapat digunakan sebagai media terapi. Komunikasi untuk tujuan terapi sering disebut komunikasi terapeutik.¹ Menurut Afnuhazi (2018), komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar dengan kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan informasi yang efektif, baik verbal maupun non verbal. Komunikasi terapeutik akan mendorong dan meningkatkan kerjasama antara perawat dan klien sebagai penunjang pemberian asuhan keperawatan.²

Keterampilan seorang perawat menggunakan komunikasi terapeutik memiliki dampak kepuasan terhadap kualitas pelayanan keperawatan maupun pengakuan terhadap profesional perawat.³ Kepuasan pasien akan berdampak dalam penggunaan berulang fasilitas rumah sakit atau menjadi pilihan utama pasien untuk meminta bantuan medis. Peningkatan

kepercayaan terhadap pelayanan turut mempengaruhi perkembangan rumah sakit baik secara kualitatif maupun kuantitatif.^{4,5}

Kepuasan merupakan perasaan senang dan kecewa seseorang akibat membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan atau harapannya. Tingkat kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien. Faktor yang mempengaruhi kepuasan berhubungan dengan perilaku konsumen yaitu faktor budaya, faktor pribadi dan faktor psikologis. Faktor budaya mempunyai dampak paling luas dan mendalam terhadap perilaku pelanggan. Faktor pribadi merupakan keputusan seseorang dalam menerima pelayanan dan respon terhadap pengalaman berdasarkan tahap kematangannya. Faktor pribadi klien dipengaruhi oleh usia dan tahapan siklus hidup, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, status keuangan, gaya hidup, dan kepribadian/konsep diri.⁶ Berbagai faktor tersebut menjadi alasan pentingnya rumah sakit untuk menganalisa tingkat kepuasan pasiennya. Menurut Irawan (2019) Hasil Analisa terhadap kepuasan pasien akan sangat bermanfaat bagi rumah sakit yang digunakan sebagai alat; 1) evaluasi kualitas pelayanan, 2) evaluasi terhadap konsultasi intervensi dan hubunganantara perilaku sehat dan sakit, 3) membuat keputusan administrasi, 4) evaluasi efek dari perubahan organisasi pelayanan, 5) administrasi staff, 6) fungsi pemasaran, 7) formasi etik professional.⁷

Penelitian yang dilakukan di Negara Etiopia melaporkan bahwa hampir dua pertiga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima dari rumah sakit, sedangkan ketidakpuasan pasien disebabkan karena rendahnya layanan keperawatan, farmasi, dan laboratorium, dan lainnya tidak puas karena kurangnya komunikasi dan informasi yang diterima tentang penyakitnya.⁸

Hasil penelitian yang dilakukan Made et al. (2019) di 7 provinsi di Indonesia menunjukkan bahwa 80% pasien rawat jalan merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit. Indikator-indikator tersebut diukur dengan menggunakan lima dimensi pengukuran yaitu *reliability, assurance, tangible, empathy* dan *responsiveness*. Dalam hal ini peran fungsi dan tanggung jawab perawat dalam meningkatkan kesehatan pasien difokuskan pada keinginan khusus klien untuk meningkatkan informasi yang efektif antara perawat dan klien. Harapannya, komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat dan tenaga kesehatan lainnya akan membantu pasien dalam mengambil tindakan yang efektif, memperoleh solusi yang memuaskan bagi klien, serta memungkinkan klien mendapat dukungan dan bantuan dalam proses perawatan.⁹

Berdasarkan beberapa uraian di atas, peneliti telah mengidentifikasi permasalahan terkait tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Amira Purwakarta yang belum mencapai target yang ditetapkan, yakni hanya mencapai 70% dalam 3 bulan terakhir, sedangkan targetnya adalah 85%. Menyadari pentingnya pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, peneliti mengadakan pertemuan dengan bagian Humas Rumah Sakit untuk memperoleh akses terhadap data survey kepuasan pasien yang telah ada.

Dari data tersebut peneliti kemudian mengambil langkah-langkah lanjutan dengan menyebarkan angket survey kepuasan pasien kepada 12 pasien yang sedang menjalani perawatan di rawat jalan. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap interaksi antara pasien dan perawat di Rumah Sakit Umum Amira Purwakarta. Hasil dari serangkaian kegiatan ini menunjukkan bahwa dari 12 pasien yang disurvei, sejumlah 4 (33%) di antaranya mengungkapkan ketidakpuasan terhadap

komunikasi terapeutik, khususnya terkait dengan informasi yang diberikan oleh perawat yang kurang akurat, seperti jadwal praktek dokter yang tidak sesuai dengan jadwal yang telah dijadwalkan sebelumnya.

Berdasarkan temuan ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait "Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien Kunjungan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Amira Purwakarta", dengan harapan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Selain itu, peneliti juga mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien baru mencapai 70% dari 85% yang ditargetkan.

Metode

Design studi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan korelasi dan pendekatan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berusia dewasa berjenis kelamin perempuan maupun laki-laki yang berkunjung ke Rumah Sakit Umum Amira Purwakarta. Dimana jumlah rata-rata kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Amira Purwakarta mencapai 300 pasien rawat Jalan setiap harinya. Teknik pengambilan sample pada penelitian ini menggunakan Rumus Slovin. Berdasarkan populasi yang telah didapat, sampel yang dapat diambil adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Amira Purwakarta sebanyak 171 Orang. Penentuan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria inklusi yaitu Pasien rawat jalan di RSU Amira Purwakarta dan bersedia menjadi responden akan dijadikan sampel yaitu berjumlah 171 orang pasien rawat jalan.

Data primer dalam penelitian didapatkan dari jawaban kuesioner yang dijawab oleh responden meliputi kuesioner tentang komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien. Terkait data jumlah pasien rawat jalan yang di dapat dari Unit rekam medis. Peneliti akan menggunakan analisis univariat guna mengetahui karakteristik dari setiap variabel pada responden seperti komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien. Peneliti akan menggunakan analisis bivariat guna mencari hubungan antar variabel independen dan dependen. Hasil data yang telah diperoleh dari lembar kuesioner akan diolah dalam aplikasi perangkat lunak SPSS guna mengetahui ada atau tidaknya hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien dengan menggunakan uji *chi-square*.

Hasil

Analisis univariat

Tabel 1. Distribusi pelaksanaan komunikasi terapeutik di rawat jalan (n=171)

Komunikasi	Frekwensi (f)	Persentase (%)
Tidak terapeutik	49	28,7
Terapeutik	122	71,3
Total	171	100

Berdasarkan [table 1](#) diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelaksanaan komunikasi terapeutik, perawat di rawat jalan sudah melaksanakan komunikasi secara terapeutik yaitu dengan jumlah 122 (71,3%).

Tabel 2. Distribusi tingkat kepuasan pasien kunjungan rawat jalan (n=171)

Kepuasan	Frekwensi (f)	Persentase (%)
----------	---------------	----------------

Tidak Puas	53	31
Puas	118	69
Total	171	100

Berdasarkan [table 2](#) diatas dapat disimpulkan bahwa pasien di rawat jalan sebagian besar menilai puas dengan jumlah 118 (69%) dan menilai tidak puas sebanyak 53(31%).

Analisis Bivariat.

Tabel 3. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Kunjungan Rawat Jalan (n=171)

Komunikasi	Kepuasan		P value
	Tidak Puas f	Puas f	
Tidak terapeutik	21	28	0,034
Terapeutik	32	90	
	131	40	

[Tabel 3](#) menunjukkan hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di rawat jalan. Dari 171 responden, didapatkan responden yang mendapat komunikasi terapeutik yang baik responden merasa puas dengan jumlah 90. Berdasarkan hasil analisis uji *Chi square* dapat dikatakan memiliki hubungan jika *P-value* < 0,05 dan diperoleh hasil nilai *P value* = 0,034 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien.

Pembahasan

Analisis Univariat

Gambaran pelaksanaan komunikasi terapeutik

Berdasarkan [table 1](#) diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelaksanaan komunikasi terapeutik, perawat di rawat jalan sudah melaksanakan komunikasi secara terapeutik yaitu dengan jumlah 122 (71,3%). Hal ini di dukung oleh adanya pelatihan dan seminar tentang komunikasi terapeutik yang diadakan oleh rumah sakit baik secara internal maupun eksterrna l (offline/online), adanya SOP tentang pelaksanaan komunikasi terrapeutik yang sudah berjalan dan dilaksanakan namun belum maksimal sehingga didapatkan perawat belum melaksanakan komunikasi terapeutik sebanyak 49 (28,7%) dikarenakan adanya perawat baru yang belum mengikuti pelatihan komunikasi terapeutik. Hal ini sejalan dengan penelitian (Thirsa O. Mongi 2020) dimana perawat telah melakukan komunikasi teraapeutik berjumlah 20 (47,6%) sedangkan komunikasi perawat terapeutik sejumlah 22 (52,4%).

Dalam komunikasi terapeutik memiliki implikasi praktis dalam pelayanan rawat jalan dimana jika komunikasi tidak terapeutik maka diharapkan adanya upaya peningkatan ketrampilan komunikasi terapeutik.¹⁰ Sebaliknya jika mayoritas komunikasi sudah terapeutik, maka hal ini dapat dianggap positif karena mendukung kualitas pelayanan dan interaksi yang lebih baik antara perawat dan pasien.¹¹

Gambaran kepuasan pasien

Berdasarkan [table 2](#) diatas dapat disimpulkan bahwa pasien di rawat jalan sebagian besar menilai puas dengan jumlah 118 (69%) dan menilai tidak puas sebanyak 53(31%). Capaian kepuasan pasien di dukung oleh adanya pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh perawat. Sedangkan ketidakpuasan pasien dikarenakan adanya komunikasi oleh sebagian

perawat baru yang belum mengikuti pelatihan komunikasi terapeutik. Hal ini sejalan dengan penelitian (TO Mongi 2020) dimana tingkat kepuasan pasien merasa puas berjumlah 16 (66,7%) dan tidak puas berjumlah 6 (33,3%).¹²

Dalam hal kepuasan pasien komunikasi terapeutik dapat memberikan informasi berharga bagi Rumah Sakit untuk mengevaluasi kualitas pelayanan perawat rawat jalan kepada pasien. Dimana jika mayoritas responden merasa puas maka hal ini dapat dianggap sebagai indikator positif artinya layanan yang diberikan sudah cukup memuaskan. Namun jika terdapat jumlah responden yang tidak puas maka dapat menjadikan perbaikan atau peningkatan pelayanan.

Analisis Bivariat

Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Kunjungan Rawat Jalan.

Komunikasi terapeutik yang baik dapat berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Menurut (Thirsa O. Mongi, 2020), terdapat beberapa cara komunikasi terapeutik berhubungan dengan tingkat kepuasan kunjungan rawat jalan.¹² Komunikasi terapeutik bertujuan untuk meningkatkan dan memperkuat hubungan antara perawat dan pasien. Perawat bertanggung jawab untuk menangkap umpan balik pasien, untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah, dan mengevaluasi tugas. Komunikasi yang efektif dapat memberikan wawasan berharga dan membantu klien dalam menyelesaikan masalah pelanggan.¹³

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain keseimbangan harapan dan kenyataan, kualitas pelayanan, harga, promosi atau iklan yang sesuai, dan komunikasi terapeutik yang efektif. Komunikasi terapeutik difokuskan pada kebutuhan pasien itu sendiri.¹⁴ Sehingga seorang perawat penting menggunakan komunikasi terapeutik yang berguna dalam menyaring untuk mengetahui apa yang sedang dirasakan dan yang diperlukan oleh pasien. Dengan komunikasi terapeutik yang efektif, pasien dapat merasakan peningkatan kepercayaan, keyakinan, dan penyembuhan, sehingga menghasilkan layanan kesehatan yang lebih baik dan risiko komplikasi yang lebih kecil.¹¹

Komunikasi terapeutik melibatkan komunikasi interpersonal yang menumbuhkan pemahaman antara pemberi perawatan dan pasien. Kebutuhan komunikasi antara penyedia layanan kesehatan dengan pasien dapat digolongkan sebagai komunikasi privat, dimana penyedia layanan kesehatan memberikan bantuan dan pasien menerima manfaat.¹⁵ Kurangnya komunikasi yang efektif dapat menimbulkan masalah dalam hubungan interpersonal, kelompok, dan masyarakat. Ketika komunikasi dipandang sebagai proses perbaikan diri dan bermanfaat bagi orang lain, penting untuk menyadari komunikasi sebagai aspek yang krusial. Penelitian ini menemukan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan komunikasi yang diberikan oleh perawat, sehingga peningkatan komunikasi terapeutik akan meningkatkan kepuasan pasien dan persepsi pasien terhadap layanan yang diberikan oleh perawat akan meningkatkan terhadap pekerjaan dan kualitas lingkungan hidup mereka. Hal ini akan meningkatkan juga terhadap fasilitas tersebut dan menjadikannya pilihan utama bagi pasien yang mencari perawatan medis di rumah sakit tersebut.

Asumsi peneliti bahwa tingkat kepuasan pasien memiliki hubungan dengan keterampilan komunikasi terapeutik, sebab dengan adanya komunikasi terapeutik tenaga kesehatan kepada pasien dapat meningkatkan efektifitas komunikasi dalam upaya kesembuhan pasien dan peningkatan kualitas layanan. Berdasarkan dari pengertian asumsi di

atas, maka asumsi yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah : Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh komunikasi terapeutik.

Kesimpulan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 171 responden yang berjudul Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien pada Kunjungan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Amira, maka dapat disimpulkan bahwa:

Pelaksanaan komunikasi terapeutik sudah dilaksanakan dengan baik oleh perawat Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Amira. Tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Amira Sebagian besar merasa puas. Adanya hubungan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien dengan $p\text{-value} = 0,034$.

Konflik Kepentingan

Peneliti menyatakan bahwa penelitian ini independen dari konflik kepentingan individu dan organisasi

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Rumah Sakit Umum Amira Purwakarta dan responden yang telah bersedia menjadi sampel penelitian ini

Pendanaan

Sumber keuangan dalam penelitian ini adalah peneliti.

References

1. Novitarum L, Siallagan AM, Telaumbanua VD. GAMBARAN PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN PADA PASIEN RAWAT INAP DI RUANG INTERNIS RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2023. Jurnal Sahabat Keperawatan. 29 Februari 2024;6(01):42–<https://doi.org/51.10.32938/jsk.v6i01.6429>
2. Ridhyalla Afnuhazi. Komunikasi terapeutik dalam keperawatan jiwa [Internet]. Cet 1. Yogyakarta: Gosyen Publishing; 2015. Tersedia pada: <https://balaiyanpus.jogjaprovo.go.id/opac/detail-opac?id=282728>
3. Hasjum HJP, Haskas Y, Sabil FA. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. JIMPK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan. 2023;3(6):176–83. <https://doi.org/10.35892/jimpk.v3i6.988>
4. Shilvira A, Fitriani AD, Satria B. PENGARUH KEPUASAN PASIEN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM BINA KASIH MEDAN. Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan (SIKONTAN). 16 Januari 2023;1(3):205–14. <https://doi.org/10.47353/sikontan.v1i3.575>
5. Suhermin S, Hermawati A. MEMBANGUN KEPERCAYAAN KEPADA RUMAH SAKIT BERDASARKAN KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN. Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi [Internet]. 3 Mei 2021;10(1). <https://doi.org/10.35906/je001.v10i1.662>
6. Dora MS, Ayuni DQ, Asmalinda Y. HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN. Jurnal Kesehatan [Internet]. 1 Juli 2019;10(2). <https://doi.org/10.35730/jk.v10i2.718>
7. Irawan, H. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Elex Media Komputindo; 2007.
8. Woldeyohanes TR, Woldehaimanot TE, Kerie MW, Mengistie MA, Yesuf EA. Perceived patient satisfaction with in-patient services at Jimma University Specialized Hospital, Southwest Ethiopia. BMC Res Notes. 1 Juli 2015;8(1):285. <https://doi.org/10.1186/s13104-015-1179-8>
9. Made, A. and Tati, S. and Vebby, A. E. Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit 7 Provinsi di Indonesia. Jurnal Kesehatan [Internet]. 2019;46(4). Tersedia pada: <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
10. Yahya IM, Djalil R. KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSU GMIM PANCARAN KASIH MANADO. Jurnal Sains dan Kesehatan. 16 Juni 2021;5(1):35–41. <https://doi.org/10.57214/jusika.v5i1.114>
11. Lestari FVA, Rachmawaty R, Hariati S. Komunikasi Terapeutik Perawat Melalui Pendekatan Budaya. Journal

- of Telenursing (JOTING). 31 Oktober 2023;5(2):2843–54. <https://doi.org/10.31539/joting.v5i2.6834>
12. Mongi TO. HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT JALAN RUMAH SAKIT GMIM KALOORANAMURANG. *Diagnosis Jurnal Ilmiah Kesehatan*. 29 Agustus 2020;15(3):263–9. <https://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/jikd/article/view/361>
 13. Mahfudhoh M, Muslimin I. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*. 29 April 2020;8(1):39–46. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.310>
 14. Tunggul T. Tingkat Kepuasan Pasien Pada Komunikasi Terapeutik Bidan Di Rumah Sakit Idaman Kota Banjarbaru. *JIKES : Jurnal Ilmu Kesehatan*. 12 Desember 2022;1(1):70–5. <https://doi.org/10.71456/jik.v1i1.132>
 15. Wanda MY, Kristianingsih Y, Kurniawaty Y. KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN. *JPK : Jurnal Penelitian Kesehatan*. 7 Juli 2018;8(1):33–8. <https://doi.org/10.54040/jpk.v8i1.123>