JOURNAL OF NURSING PRACTICE AND EDUCATION

VOL 4 No 1 (2023) : 202-205
DOI : 10.34305/jnpe.v4i1.960
E-ISSN: 2775-0663
Journal Homepage: https://ejournal.stikku.ac.id/index.php/jnpe

Korelasi komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Kuningan Medical Center

Nining Rusmianingsih

Program Studi S1 Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan

How to cite (APA)
Rusmianingsih N. (2023). Korelasi komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Kuningan Medical Center. *Journal of Nursing Practice and Education*, 4(1), 202-205. https://doi.org/10.34305/jnpe.v4i1.960

History
Received: 5 September 2023
Accepted: 20 November 2023
Published: 1 Desember 2023

Coresponding Author
Nining Rusmianingsih, Program Studi S1 Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan;
ning.rusmianingsih@gmail.com

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

ABSTRAK

Latar Belakang: Komunikasi terapeutik merupakan salah satu teknik komunikasi yang bertujuan untuk penyembuhan pasien sebagai salah faktor dalam kepuasan pasien. Dimana kepuasan pasien sebagai komponen evaluasi dari pasien terhadap kinerja tenaga kesehatan khususnya tenaga keperawatan.**Tujuan** penelitian ini untuk menganalisis korelasi komunikasi teurapeutik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Kuningan Medical Center.
Metode: **J**enis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Jumlah populasi 700 responden dengan teknik *accidental sampling.* Analisis statistik dengan cara univariat dan bivariat dengan metode *Rank spearman.* Pengumpulan data dengan kuesioner.
Hasil: terdapat korelasi komunikasi teurapeutik dengan kepuasan pasien dengan nilai (P = 0,001).
Simpulan: Perlu peningkatan pengetahuan, sikap dan keterampilan komunikasi terapeutik dalam pemberian pelayanan asuhan keperawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Kuningan Medical Center melalui pendidikan dan pelatihan baik formal maupun informal.

Kata Kunci: Komunikasi Teurapeutik, Kepuasan Pasien, Instalasi Rawat Inap

Pendahuluan

Institusi rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan secara komprehensif kepada individu baik rawat jalan, rawat inap, gawat darurat maupun rawat intensif. Pelayanan. Pelayanan keperawatan sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh tenaga keperawatan yang merupakan mayoritas dari seluruh tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit. Pelayanan keperawatan dilakukan dengan profesional dan kompeten melalui komunikasi terapeutik kepada pasien maupun keluarga. Dengan komunikasi terapeutik dapat membina hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien, mencegah terjadinya konflik ataupun tuntutan hukum serta memberikan kepuasan bagi pasien maupun keluarga (Setiyawan & Supriyanto, 2019; UU No.44, 2009).

Berdasarkan data hasil penelitian pada 7 provinsi di Indonesia di dapatkan 20 % pasien tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Terdapat 27,9% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di Rumah sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat. Komunikasi merupakan proses perilaku yang terpadu dan kompleks dimana seseorang dapat berinteraksi dengan orang lain dan lingkungannya . Kepuasan pasien sebagai alat evaluasi untuk menilai kinerja tenaga keperawatan dalam pemberikan pelayanan keperawatan sehingga menjadi penilaian terhadap mutu pelayanan keperawatan yang diterima oleh pasien dengan membandingkan dengan harapan pasien (Rahmayana, 2019).

Studi pendahuluan di Rumah Sakit Kuningan Medical Center, dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 20 pasien tentang komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien di dapatkan bahwa 9 pasien (0,09%) menilai bahwa perawat kurang ramah, kurang merespon keluhan pasien, tidak berkomunikasi dengan baik dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien. Kemudian didapatkan 11 pasien (0,11%) menilai bahwa perawat ramah, selalu merespon keluhan pasien, berkomunikasi dengan baik dan pasien puas dengan pelayanan yang diberikan perawat. Berdasarkan data di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang korelasi komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Kuningan Medical Center.

Metode

Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan metode analitik korelasional dan rancangan *cross sectional.* Pelaksanaannya dengan melakukan pengukuran dan pengumpulan data variabel bebas dan terikat secara bersamaan atau pada waktu yang bersamaan (Notoatmodjo, 2018). Variabel bebas adalah komunikasi terapeutik dan variabel terikatnya kepuasan pasien. Populasi penelitian ini pasien di Instalasi Rawat Inap sebanyak 700 responden dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling* didapatkan sebanyak 88 responden. Uji statistik menggunakan *Rank Spearman* pada tingkat kepercayaan nilai $p < \alpha$ (0,05), jika $p < \alpha$ (0,05) terdapat hubungan yang bermakna, dan jika $p > \alpha$ (0,05) maka tidak terdapat hubungan bermakna. Data dilakukan analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan SPSS versi 2018.

Hasil

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik

No.	Komunikasi Teurapetik	Frekuensi	Distribusi
1.	Baik	37	42,0%
2.	Cukup Baik	39	44,3%
3.	Kurang Baik	12	13,6%
	TOTAL	**88**	**100**

Sumber : Hasil penelitian 2022

OPEN ACCESS

Berdasarkan tabel 2 di atas, bahwa dari 88 responden sebagian besar komunikasi terapeutik cukup baik sebanyak 39 responden (44,3 %).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

No.	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Distribusi
1.	Puas	48	54,5%
2.	Tidak Puas	40	45,5%
	TOTAL	**88**	**100**

Sumber : Hasil penelitian 2022

Berdasarkan tabel 2 di atas, bahwa dari 88 responden sebagian besar kepuasan pasien merasa puas sebanyak 48 responden (54,5%).

Tabel 3. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien

Komunikasi Teurapetik	Kepuasan Pasien				Total		r hitung	p value
	Puas		Tidak Puas					
	F	%	F	%	F	%		
Baik	26	70,3%	11	29,7%	37	100%		
Cukup Baik	19	48,7%	20	51,3%	39	100%	0,306	0,004
Kurang Baik	3	25,0%	9	75,0%	12	100%		

Sumber: Hasil Penelitian 2022.

Berdasarkan tabel 3 di atas, bahwa dari 37 responden yang melakukan komunikasi teurapetik baikmenyebabkan kepuasan pasien puas sebanyak 26 responden (70,3%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Rank Spearman* diperoleh nilai koefisien korelasi (r) 0,306 artinya kekuatan korelasi lemah. P value 0,004 menunjukan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 dengan arah positif sehingga korelasi antara komunikasi teurapetik dengan kepuasan pasien positif dan signifikan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis uji *Rank Spearman* didapatkan nilai p = 0,004 (P < 0,05), artinya terdapat korelasi komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Kuningan Medical Center. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Santosa dkk (2020), bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Penelitian ini juga memperoleh hasil komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien dalam tingkat baik sebanyak 26 responden (70,3%), dalam tingkat cukup baik sebanayak 19 responden(48,7%) dan pada tingkat kurang baik sebanyak 3 responden (25,0%). Penelitian Daryanti (2019), bahwa dari 40 responden sebanyak 24 responden menyatakan puas dengan pelayanan rawat inap dan 23 responden menyatakan bahwa komunikasi terapeutik perawat baik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa presentase terkecil pada komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Kuningan Medical center terletak pada tahap terminasi. Menurut peneliti ini menunjukan kurangnya perhatian perawat dalam memperhatikan pasien untuk menanyakan perasaan pasien setelah selesai berinteraksi dan jarangnya memberitahu tindakan apa lagi yang akan dilakaukan perawat diwaktu mendatang. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik merupakan hal yang wajib dilakukan perawat kepada pasien, demi terciptanya

OPEN ACCESS

kepuasan pasien terhadap perilaku dan komunikasi yang dilakukan perawat selama pasien dirawat di rumah sakit dan juga dapat menjadi nilai tambahan bagi rumah sakit untuk membawa citra nama baik rumah sakit kedepannya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Kuningan MedicalCenter.

Saran

1. Saran Bagi Pasien
   Diharapkan komunikasi terapeutik perawat dapat meningkatkan kepuasan pasien, pengetahuan pasien tentang pelayanan yang diberikan, dapat memberikan saran untuk perawat dalam komunikasi terapeutik yang diberikan selama di rawat dan dapat di jadikan pengalaman oleh pasien selama dirawat di di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Kuningan *Medical Center*.
2. Bagi Rumah sakit Kuningan *Medical Center*
   Diharapkan komunikasi terapeutik perawat dapat menjadi pedoman dalam pengambilan kebijakan dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap maupun seluruh unit pelayanan yang ada di RS Kuningan *Medical Center* .
3. Bagi Program Studi Keperawatan STIKes Kuningan
   Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi di perpustakaan tentang komunikasi terapeutik dan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit sebagai acuan penelitian lebih lanjut tentang topik yang terkait dengan metoda atau sampel yang berbeda.
4. Bagi Peneliti selanjutnya
   Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan terutama dalam penerapan komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien dengan variable dan desain yang berbeda.

Daftar Pustaka

Daryanti. (2019). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap rumah sakit*.

Notoatmodjo, S. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. *Jakarta : Rineka Cipta*.

Rahmayana, I. (2019). *Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSI Siti Khadijah Palembang*.

Setiyawan, & Supriyanto. (2019). Manajemen rumah sakit. *Sidoarjo: Zifatama Jawara*.

UU No.44 2009 tentang Keperawatan. *Jakarta: Sekretariat Negara*.

OPEN ACCESS