

# TINGKAT KEPUASAN KLIEN AKAN POLA KOMUNIKASI TERAPEUTIK OLEH PERAWAT DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA POLDA KALBAR

Oleh:  
*Istafiyana Rahayu\**

## Abstrak

Komunikasi merupakan elemen dasar dari setiap interaksi antara manusia. Komunikasi terapeutik merupakan sarana bagi perawat dalam menjalin hubungan saling percaya dan dapat meningkatkan kepuasan klien, sehingga dapat meningkatkan citra yang baik untuk tenaga kesehatan khususnya profesi keperawatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan klien akan pola komunikasi terapeutik perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Kalbar. Pengumpulan data diambil pada bulan Mei 2013 di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Kalbar dengan desain penelitian *cross sectional* dengan jumlah sampel 48 orang untuk responden kepuasan klien dan 30 orang responden untuk komunikasi terapeutik perawat. Data diolah dengan uji hipotesis *sperman rank* menggunakan SPSS 17.0. Dari 30 responden yang diambil sebagai sampel perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik diketahui bahwa 100% menerapkannya dengan kategori sangat baik, tingkat kepuasan klien akan komunikasi terapeutik perawat menggambarkan bahwa 41 responden (85,4%) merasa sangat puas, klien puas berjumlah 5 responden (10,4%) dan klien kurang puas sebanyak 2 responden (4,2%). Dari hasil uji statistik *sperman rank* didapatkan nilai  $p = 0,01$ . Terdapat hubungan yang kuat antara tingkat kepuasan klien akan komunikasi terapeutik perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Kalbar.

**Kata kunci:** Kepuasan klien, komunikasi terapeutik perawat

## The Level of Client Satisfaction for Nurses's Therapeutic Communication in Bhayangkara Polda Kalbar Hospital

### Abstract

Communication is a basic element of every interaction between people. Therapeutic communication is a way for nurses to establish a trusting relationship and can increase client satisfaction, so it can increase the image of the good for health workers especially the nursing profession. The purpose of this study is to determine the relationship of the level of client satisfaction about therapeutic nurse communication patterns at Bhayangkara Polda Kalbar Hospital. Data collection taken in May 2013 at Bhayangkara Polda Kalbar Hospital with *cross sectional* research design with a sampel of 48 respondents to client satisfaction and 30 respondents for therapeutic nurse communication. Data was processed by the Spearman rank test hypotheses using SPSS 17.0. From 30 respondents who were sampled nurses in applying therapeutic communication describe that 100% very well apply to the category. The level of client satisfaction for nurses therapeutic communication illustrates that 41 respondents (85.4%) were very satisfied, satisfied clients consist of 5 respondents (10.4%) and only 2 respondents (4.2%) expressed less satisfaction. From statistical test results obtained Spearman rank  $p$  value = 0.01. There is a strong correlation between the level of client satisfaction for nurses's therapeutic communication at Bhayangkara Polda Kalbar.

**Keywords:** Client satisfaction, nurses's therapeutic communication

## PENDAHULUAN

Perawat adalah profesi yang difokuskan pada perawatan individu, keluarga dan masyarakat sehingga mereka dapat mencapai, mempertahankan, atau memulihkan kesehatan yang optimal dan kualitas hidup dari lahir sampai mati Bagolz (2010). Salah satu yang dilakukan perawat dalam memberikan pelayanan adalah dengan berkomunikasi, karena komunikasi tidak dapat dilepaskan dari setiap interaksi antar manusia. Dengan berkomunikasi perawat dapat

menyampaikan pesan/informasi tidak hanya kepada klien tetapi juga dengan tenaga kesehatan lainnya. Dengan berkomunikasi dapat menjalin hubungan kerjasama yang baik dalam memenuhi kebutuhan kesehatan klien.

Komunikasi yang terjadi antara perawat dan klien bukanlah komunikasi yang biasa tetapi bersifat terapi atau yang biasa disebut komunikasi terapeutik. Menurut Indrawati (2003) Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yg direncanakan secara sadar, bertujuan dan dipusatkan untuk kesembuhan pasien (Indrawati, 2003).

Kepuasan klien adalah suatu tingkat perasaan klien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah klien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Imbalo, 2006). Kepuasan klien terhadap komunikasi terapeutik perawat adalah perasaan yang dirasakan klien setelah membandingkan komunikasi yang dilakukan perawat dengan apa yang diharapkannya.

Peneliti melakukan studi pendahuluan di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Pontianak dari hasil wawancara yang dilakukan pada 4 pasien didapatkan data 2 pasien mengatakan kurang puas terhadap cara komunikasi perawat dan kurang jelas dalam menyampaikan informasi sedangkan 2 pasien mengatakan merasa puas dengan cara komunikasi perawat dan cara menyampaikan informasi.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka penulis mengangkat penelitian: Bagaimanakah tingkat kepuasan klien terhadap pola komunikasi terapeutik oleh perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Pontianak.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan klien akan pola komunikasi terapeutik oleh perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Kalbar pada bulan Mei 2013.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Desain yang digunakan adalah rancangan *cross sectional* (Machfoedz, 2010). Teknik sampling yang digunakan adalah *simple stratified random sampling*. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah klien yang dirawat inap lebih dari 24 jam, yang bersedia menjadi responden, bisa membaca dan menulis. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah klien rawat jalan, masa rawat kurang dari 24 jam, pasien rawat inap yang lebih dari 24 jam dengan penurunan tingkat kesadaran baik pengaruh pengobatan atau penyakit, klien yang akan dirujuk, dan tidak bersedia menjadi responden. Sedangkan untuk Kriteria inklusi perawat yang bekerja di ruang perawatan dan bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah perawat yang bekerja selain di ruang perawatan, perawat yang sedang cuti dan tidak bersedia menjadi responden.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah komunikasi terapeutik. Sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah tingkat

kepuasan klien. Instrumen penelitian menggunakan 4 jenis kuisioner, yaitu kuisioner berisi data demografi responden perawat dan data demografi responden klien, kuisioner kepuasan klien dan kuisioner komunikasi terapeutik perawat masing-masing kuisioner berisi 15 pertanyaan. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada 20 responden. Uji validitas dilakukan menggunakan *Pearson Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach* untuk kuisioner komunikasi terapeutik nilai *Alpha Cronbach* 0,765 dan untuk kepuasan klien dengan nilai *Alpha Cronbach* 0,753.

Etika dalam penelitian ini menggunakan empat prinsip yaitu menghormati harkat martabat manusia, menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian, keadilan dan inklusivitas/keterbukaan, dan memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan. (Notoatmodjo, 2010).

## **HASIL PENELITIAN**

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Kalbar pada periode bulan Mei 2013 Subjek penelitian adalah sebanyak 48 responden pasien rawat inap dan 30 responden perawat yang bekerja di ruang rawat inap.

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Perawat**

<b>Karakteristik</b>	<b>N (%)</b>
Jenis Kelamin Perawat	
Laki-laki	10 (33,3)
Perempuan	20 (66,7)
Pendidikan Perawat	
SPK	2 (6,7)
DIII	25 (83,3)
S1 Ners	3 (10,0)

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa jumlah responden menurut jenis kelamin perawat yang terbanyak adalah perempuan yaitu sebanyak 20 responden (66,7%). Sedangkan menurut pendidikan, pendidikan perawat yang terbanyak adalah DIII sebanyak 25 responden (83,3%).

**Tabel 4.5 Karakteristik Responden Klien**

<b>Karakteristik</b>	<b>N (%)</b>
Jenis Kelamin Klien	
Laki-laki	19 (39,6)
Perempuan	29 (60,4)
Pendidikan Klien	
TS s/d SMP	10 (20,8)

SMA s/d PT	30 (79,2)
Riwayat Opname	
Pernah Dirawat	24 (50,0)
Belum Pernah Dirawat	24 (50,0)
Lama Hari Rawat	
< 7 Hari	44 (91,7)
> 7 Hari	4 (8,3)

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa jumlah responden menurut jenis kelamin klien terbanyak adalah perempuan sebanyak 29 responden (60,4%). Sedangkan menurut pendidikan yang terbanyak adalah SMA s/d PT sebanyak 38 responden, menurut riwayat opname antara yang belum pernah dirawat dan pernah di rawat sama-sama 24 responden (50,0%) dan menurut lama hari rawat klien didapatkan responden yang terbanyak hari rawatnya < 7 hari sebanyak 44 responden (91,7%).

Hasil penelitian menggambarkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik perawat sebanyak 30 responden (100%) melakukan komunikasi terapeutik sangat baik. Kepuasan klien menggambarkan klien sangat puas akan komunikasi terapeutik sebanyak 41 responden (85,4%).

**Tabel 4.3 Korelasi Spearman Rank**

	Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Klien
Komunikasi terapeutik		
Kepuasan Klien	0,950**	
Jenis Kelamin		0,806**
Pendidikan		0,905**
Riwayat Opname		0,927**
Lama Hari Rawat		0,918**

Hasil uji statistik didapatkan korelasi kepuasan klien akan komunikasi terapeutik sebesar 0,950 yang berarti ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan klien. Pada korelasi jenis kelamin dengan kepuasan klien di dapatkan nilai sebesar 0,806 yang berarti ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan klien. Hasil statistik menunjukkan bahwa ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan klien dengan nilai korelasi 0,905, hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada hubungan antara riwayat opname dengan kepuasan klien dengan nilai korelasi 0,927. Sedangkan hasil uji statistik menunjukkan

bahwa ada hubungan lama hari rawat dengan kepuasan klien dengan nilai korelasi 0,918.

## PEMBAHASAN

Komunikasi tidak terlepas dalam kehidupan sehari-hari. Pada saat perawat akan menyampaikan informasi kepada klien perawat dapat menggunakan sarana komunikasi baik secara verbal maupun non verbal. Menurut Kutney-Lee, A., et al (2009) mengatakan bahwa komunikasi yang dilakukan perawat dalam menyampaikan informasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan klien. Hasil penelitian didapatkan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan klien. Perawat merupakan kunci yang dapat mempengaruhi kepuasan klien, hal ini disebabkan karena seringnya interaksi antara perawat dan klien selama menjalani masa perawatan.

### 1. Jenis Kelamin

Menurut Potter dan Perry (2005) jenis kelamin dapat mempengaruhi seseorang pada saat berinteraksi, hal tersebut dapat mempengaruhi seseorang dalam menafsirkan pesan yang diterimanya. Pada dasarnya perempuan dan laki-laki memiliki gaya komunikasi yang berbeda. Hasil dari penelitian ini didapatkan ada hubungan antara kepuasan klien dengan jenis kelamin. Tingkat kepuasan klien menurut jenis kelamin laki-laki dan perempuan didapatkan bahwa tingkat kepuasan perempuan lebih puas dibandingkan dengan laki-laki. Menurut Quintan & Gonzales., et al (2006) mengatakan bahwa jenis kelamin mempengaruhi kepuasan klien. Jenis kelamin dapat mempengaruhi kepuasan klien karena pada dasarnya laki-laki dan perempuan memiliki harapan yang sama terhadap kepuasan.

### 2. Pendidikan

Menurut Potter dan Perry (2005) pendidikan berpengaruh terhadap proses penyampaian dan penerimaan pesan. Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini didapatkan bahwa pendidikan ada hubungannya dengan kepuasan klien. Menurut Hanafi, I., & Richar, S. D. (2012) pengetahuan sangat mempengaruhi seseorang dalam berkomunikasi. Tingkat pengetahuan berkaitan erat dengan tingkat pendidikan

seseorang. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang akan semakin mudah dalam menerima dan mengolah pesan yang diterima, sehingga komunikasi dapat berjalan dengan baik dan efektif.

3. Riwayat Opname dan Lama Hari Rawat Menurut Irawan (2002) klien akan merasa puas dengan mendapatkan pelayanan yang baik. Hasil penelitian ini didapatkan hubungan antara riwayat opname dan lama hari rawat. Aiken., et al (2012) mengatakan bahwa klien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perawat akan merekomendasikannya untuk orang lain. Sedangkan Quintan & Gonzalez., et al (2006) mengatakan bahwa semakin singkat lama hari rawat kepuasan klien semakin tinggi. Hal yang sama juga diungkapkan oleh pasien RS Bhayangkara Polda Kalbar.

#### **KESIMPULAN**

Hasil penelitian menggambarkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik pada perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Kalbar sangat baik. Sedangkan kepuasan klien didapatkan hasil menggambarkan klien sangat puas akan komunikasi terapeutik sebanyak 41 responden (85,4%), klien puas akan komunikasi terapeutik sebanyak 5 responden (10,4%) dan klien kurang puas akan komunikasi terapeutik sebanyak 2 responden (4,2%).

Ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik akan kepuasan klien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Kal-bar Bulan Mei 2013.

#### **SARAN**

1. Bagi Pihak Rumah Sakit
  - a. Rumah sakit dapat mempertahankan mutu pelayanan yang telah didapatkan khususnya dalam bidang keperawatan dan dapat meningkatkan penerapan komunikasi terapeutik perawat pada saat berinteraksi dengan klien dengan diadakannya pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan komunikasi terapeutik.
  - b. Rumah sakit dapat menyebarkan angket atau kuisioner pada klien

untuk melihat kepuasan klien akan komunikasi terapeutik perawat.

2. Bagi Peneliti Lain
  - a. Pada penelitian selanjutnya perlu menggali faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan klien selain komunikasi terapeutik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Potter, P. A., & Perry, A. G, 2005, *Buku Ajar fundamental keperawatan Konsep, Proses, dan Praktik*, Ed ke- 4 Vol 1, EGC, Jakarta.
- Irawan, H. 2002, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kutney-Lee, A., et al (2009). *Nursing: A Key To Patient Satisfaction. Nursing: A Key To Patient Satisfaction* , 1-10.
- Sugiyono, 2010, *Statiska Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Notoatmodjo, S., 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Musliha, & Fatmawati, S, 2009, *Komunikasi Keperawatan Plus Materi Komunikasi Terapeutik*, Nuha Medika, Yogyakarta.
- Hanafi, I., & Richar, S. D. (2012). *Ketrampilan Komunikasi Interpersonal Perawat* , 1-12.
- Quintana, J. M., & Gonzalez, N., et al (2006). *Predictors of patient satisfaction with hospital health care* , 3-5.
- Machfoedz, I., 2010, *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Bidang Kesehatan, Keperawatan, Kebidanan, Kedokteran*, Fitramaya, Yogyakarta.
- Aiken, L. H., et al (2012). *Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care:cross sectional surveys of nurses and patients in 12*, 1-14.