

ABSTRACT

Correlation Between Therapeutics' Communication to Patient Satisfaction on Inpatient Room at Sari Mulia Banjarmasin Hospital

Wend's Aryas Tamara.T

Background : Therapeutics' communication is a communication between nurses and patients purposed to caring and nursing patient from disease. Nurses must be have any skills' communication could be use to make relationship between nurse n patient being more easier dan confortable. The quality of theurapeutics' communication is one of factors that influencing patients satisfaction belong to hospital services.

Method: The Type of this Research is descriptive analysis with cross sectional approach, sample in this research using random sampling. Collecting Data on this research using questionnaire.

Result : 1) The nurses' theurapeutic communication of Sari Mulia Banjarmasin Hospital is getting well that shown by their pollite attutide when they interracted with their patients. 2) The Patients' Satisfaction on Inpatient Room at Sari Mulia Banjarmasin Hospital included to high level.

Conclusion : The theurapeutics communication have positive and significant correlation to Patient Satisfaction on Inpatient Room at Sari Mulia Banjarmasin Hospital shown by significant value at 0,030.

Keywords: therapeutics commuication, patient satisfaction.

INTISARI
Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien
Rawat Inap di Ruang Perawatan RS.Sari Mulia Banjarmasin

Wend's Aryas Tamara.T

Latar Belakang : Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan dan dilakukan bertujuan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan pasien. Perawat harus memiliki ketrampilan komunikasi yang bersifat profesional dan bertujuan untuk menyembuhkan pasien. Perawat yang memiliki ketrampilan komunikasi terapeutik akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, sehingga akan lebih efektif dalam mencapai tujuan asuhan keperawatan dan memberikan pelayanannya. Kualitas komunikasi terapeutik merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien yang berkaitan dengan pelayanan rumah sakit.

Metode: Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan cross secsional, penarikan sampel dilakukan dengan teknik sampel acak sederhana, dan pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner.

Hasil: 1) komunikasi terapeutik perawat Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin adalah baik yang ditunjukkan dengan keramahan dan sikap perawat saat berinteraksi dengan para pasien. 2) Tingkat kepuasan pasien pada Ruang Perawatan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin berada pada kategori puas.

Kesimpulan : Terdapat hubungan yang kuat dan signifikan serta positif antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien Ruang Perawatan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin dengan nilai 0,030.

Kata Kunci : Komunikasi terapeutik ,Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan dan dilakukan bertujuan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan pasien. Perawat harus memiliki ketrampilan komunikasi yang bersifat profesional dan bertujuan untuk menyembuhkan pasien. Perawat yang memiliki ketrampilan komunikasi terapeutik akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, sehingga akan lebih efektif dalam mencapai tujuan asuhan keperawatan dan memberikan pelayanannya (Damiyanti, 2008). Perawat sebagai tenaga yang profesional mempunyai kesempatan paling besar untuk memberikan pelayanan kesehatan khususnya asuhan keperawatan yang komprehensif dengan membantu pasien memenuhi kebutuhan dasar yang holistik. Untuk menjalankan perannya dengan baik, perawat perlu memiliki keterampilan dalam mengklarifikasi nilai, konseling dan komunikasi (Hamid, 2009) Komunikasi efektif

membutuhkan usaha sadar perawat dalam mencari cara untuk membantu pasien dan keluarganya mengkomunikasikan pemikiran dan perasaan dengan lebih efektif.

Merencanakan tempat yang sesuai dan mengatur perawatan dengan waktu yang akurat sangat penting. Selain itu pemberian intervensi dan teknik komunikasi yang sesuai dengan latar belakang budaya, dan umur pasien juga harus diperhatikan. Keberhasilan dalam meningkatkan kemampuan pasien dalam berkomunikasi tergantung pada partisipasi pasien dalam menetapkan keberhasilan, tetapi juga pada gaya perawat melakukan komunikasi dan kemampuan untuk menetapkan hubungan yang membantu. Penggunaan kemampuan komunikasi akan membantu perawat merasakan, bereaksi, dan menghargai kekhasan pasien (Potter, 2005).

Komunikasi menjadi tidak efektif karena kesalahan dalam menafsirkan pesan yang diterimanya. Kesalahan dalam menafsirkan pesan bisa disebabkan karena persepsi yang berbeda, h

ini sering terjadi pada institusi pelayanan kesehatan, misal pasien sering komplain karena perawat tidak mengerti maksud pesan yang disampaikan pasien, jika kesalahan penerimaan terus menerus dapat berakibat pada ketidakpuasan pasien. Kondisi ketidakpuasan tersebut akan berdampak pada rendahnya mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien dan larinya pasien ke pelayanan kesehatan lain yang dapat memberikan kepuasan (Mustikasari, 2006) Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2003).

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Nursahid (2009) diketahui terdapat hubungan yang signifikan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di IRDA RSUP dr.Kariadi Semarang. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah memberikan pelayanan dengan komunikasi yang terapeutik. Perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan menjalin hubungan rasa percaya pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Dwidiyanti, 2008). Tingkat kepuasan masyarakat mempunyai pengukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan (Ratminto & Winarsih, 2005).

Berdasarkan hasil observasi di Ruang Perawatan RS.Sari Mulia Banjarmasin pada tanggal 27 Oktober 2012,10 dari 23 pasien merasa tidak puas dengan

pelayanan dan komunikasi yang dilakukan oleh perawat pada saat melakukan tindakan maupun menyampaikan hal pelayanan tindakan keperawatan.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat inap di ruang Perawatan RS.Sari Mulia Banjarmasin”.

Perumusan Masalah

Perawat sebagai tenaga profesional sangat berperan besar dalam memberikan pelayanan kesehatan khususnya asuhan keperawatan pada pasien rawat inap dalam memenuhi kebutuhan dasar. Untuk menjalankan perannya dengan baik, perawat perlu memiliki keterampilan dalam mengklarifikasi nilai, konseling dan komunikasi. Oleh karena itu peneliti merumuskan masalah penelitian ini adalah “Apakah ada Hubungan penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RS.Sari Mulia Banjarmasin

khususnya di ruang Perawatan Tahun 2012”.

Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum
Mengetahui Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang perawatan RS.Sari Mulia Banjarmasin.
2. Tujuan Khusus
 - a. Memberikan gambaran pelaksanaan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat.
 - b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien.

Menganalisa Hubungan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang perawatan R.S.Sari Mulia Banjarmasin.

MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Institusi Pendidikan
Dapat menambah referensi dan pengetahuan terkait dengan komunikasi terapeutik dan kepuasan.
2. Bagi Institusi Rumah Sakit

Sebagai dasar tujuan untuk meningkatkan mutu layanan dan asuhan keperawatan.

KEASLIAN PENELITIAN

1. **Hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal Haryanto Adi Nugroho, Septyani Aryat.**
2. **Liyana (2008-33-015) Pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat RS THT dan BEDAH PROF. NIZAR Jakarta Puast.**

Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di RS. Siti Khodijah Sepanjang An is Rosiatul Husna, Eni Sumarliyah, Andreas Tipo Bagian Keperawatan Komunitas, Bagian keperawatan medikal bedah Fakultas Ilmu Kesehatan UMS urabaya Mahasiswa S1 Keperawatan.

LANDASAN TEORI

Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi, gagasan dan perasaan. Proses itu meliputi informasi yang disampaikan tidak hanya secara lisan dan tulisan, tetapi juga dengan bahasa tubuh, gaya maupun penampilan diri, atau menggunakan alat bantu di sekeliling kita untuk memperkaya sebuah pesan (Hybels and Weafer II, 1992). Menurut Tamsuri (2006), komunikasi juga adalah pertukaran informasi antara dua atau lebih manusia.

Untuk mengetahui apakah komunikasi yang dilakukan tersebut bersifat terapeutik atau tidak, maka dapat dilihat apakah komunikasi itu sesuai dengan prinsip –prinsip berikut ini : perawat harus mengenal dirinya sendiri yang berarti menghayati, memahami dirinya sendiri serta nilai yang dianut. Komunikasi harus ditandai dengan sikap saling menerima, saling percaya dan saling menghargai.

Secara umum hambatan dalam proses komunikasi yang tepat, kurangnya perencanaan dalam berkomunikasi, penampilan, sikap

dan kecakapan yang kurang tepat selama berkomunikasi. Kurang pengetahuan, perbedaan persepsi, perbedaan harapan, pesan yang tidak jelas, prasangka yang buruk, tidak ada kepercayaan, ada ancaman perbedaan status dan bahasa, kesalahan informasi merupakan hambatan dalam berkomunikasi.

Untuk mengatasi hambatan tersebut dapat ditanggulangi dengan cara mengecek arti, umpan balik dari pesan itu sendiri. Meningkatkan kesadaran diri juga merupakan salah satu cara untuk mengatasi hambatan komunikasi. Faktor-faktor pribadi perawat yang harus disadari adalah tentang sikap, nilai-nilai kepercayaan, perasaan dan perilaku.

Komunikasi dapat dipengaruhi beberapa faktor, menurut Perry dan Potter (1987), yang dikutip dari Mundakir (2006) antara lain: Persepsi dimana persepsi akan sangat mempengaruhi jalannya komunikasi karena proses komunikasi harus ada persepsi dan pengertian yang sama tentang pesan yang disampaikan dan diterima oleh kedua belah pihak.

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Menurut Oliver (dalam Supranto, 2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya.

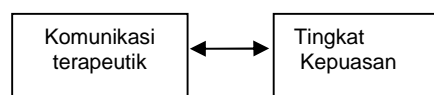
Hal yang hampir serupa dikemukakan oleh Indarjati (2001) yang menyebutkan adanya tiga macam kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh konsumen berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas. Jika layanan yang diberikan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka konsumen menjadi tidak puas.

KERANGKA TEORI PENELITIAN

Kerangka penelitian ini dibuat berdasarkan tujuan penelitian. Peneliti ingin mengetahui “Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang perawatan RS.Sari Mulia Banjarmasin”.



Kerangka Konsep Penelitian



Variable Independen Variabel Dependen

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

a. Sejarah Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin

Rumah Sakit Sari Mulia didirikan pada tanggal 30 April 1981 dengan nama "**Rumah Bersalin Sari Mulia Banjarmasin**", setelah 5 tahun kemudian tepatnya pada tanggal 7 Februari 1986 Rumah Bersalin Sari Mulia ditingkatkan menjadi Rumah Sakit Bersalin Sari Mulia.

Pada tanggal 1 Juni 1994 ditingkatkan lagi menjadi Rumah Sakit Bersalin dan Anak Sari Mulia dengan jumlah 35 tempat tidur. Dan pada tanggal 20 Februari 1998 berubah lagi menjadi **Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin** yang melayani secara umum semua jenis layanan kesehatan yang lengkap baik secara perorangan maupun

secara kolektif dengan dukungan tenaga ahli yang professional.

2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum Kuesioner dibagikan kepada responden yang merupakan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin, terlebih dahulu dilakukan pengujian terhadap instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian yaitu dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut layak dan valid untuk digunakan sebagai instrumen pengukuran variabel Komunikasi Terapeutik Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin,.

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *Scale Reliability*, untuk menyatakan item pernyataan valid atau tidak valid digunakan patokan

0,361 dan dibandingkan dengan angka-angka yang ada pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Bila angka korelasi yang terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* berada di bawah 0,361 atau bertanda negatif (-), maka dinyatakan tidak valid (gugur). Sebaliknya bila angka korelasinya di atas 0,361 maka dinyatakan valid.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrument penelitian yang dipakai dapat digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Untuk mengetahui apakah alat ukur reliable atau tidak, diuji dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach*. Sebuah instrumen dianggap telah memiliki tingkat keandalan yang dapat diterima, jika nilai koefisien reliabilitas yang terukur adalah 0,6. Perhitungan uji Validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini

menggunakan program SPSS for Windows 19.

Hasil uji validitas yang dilakukan terhadap semua ítem pernyataan yang digunakan dalam koesioner variabel komunikasi terapeutik menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid karena memiliki nilai *corrected ítem total correlation* lebih dari 0,361 (r tabel untuk jumlah sampel uji validitas sebanyak 30 orang). Untuk uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen yang dipakai untuk mengukur variabel Komunikasi terapeutik adalah reliabel dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,860 lebih besar atau diatas 0,60, sehingga item pernyataan yang terdapat pada variabel komunikasi terapeutik dapat digunakan dalam penelitian. Begitu pula Hasil uji validitas yang dilakukan terhadap semua ítem pernyataan yang digunakan dalam koesioner variabel tingkat kepuasan menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid karena memiliki nilai *corrected ítem total correlation* lebih dari 0,361 (r tabel untuk

jumlah sampel uji validitas sebanyak 30 orang). Untuk uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen yang dipakai untuk mengukur variabel tingkat kepuasan adalah reliabel dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,892 lebih besar atau diatas 0,60, sehingga item pernyataan yang terdapat pada variabel tingkat kepuasan dapat digunakan dalam penelitian.

Oleh karena itu, kuesioner penelitian ini layak dipakai sebagai instrumen penelitian untuk mengukur Variabel komunikasi Terapeutik dan tingkat kepuasan pada Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin.

3. Hasil Rekapitulasi Kuesioner

a. Variabel Komunikasi Terapeutik (X)

Tabel 4.1.
Distribudi Frekuensi Variabel Komunikasi Terapeutik

No	Komunikasi Terapeutik	n	%
1.	Baik	83	21,4
2.	Cukup Baik	167	43
3.	Kurang Baik	138	35,6
Total		388	100

Komunikasi Terapeutik antara perawat dan pasien pada Ruang Rawat Inap di Ruang Perawatan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin dikelompokkan menjadi komunikasi terapeutik baik, komunikasi terapeutik cukup baik dan komunikasi terapeutik kurang baik. Penilaian terhadap kemampuan komunikasi terapeutik perawat pada ruang Rawat Inap di Ruang Perawatan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin didasarkan pada jumlah jawaban benar pada pertanyaan mengenai komunikasi terapeutik.

Penilaian terhadap “komunikasi terapeutik baik”, “komunikasi terapeutik kurang baik” dan “komunikasi terapeutik kurang baik” dilakukan dengan *cut of point* yaitu median, karena distribusinya tidak normal. Hasil analisis menunjukkan bahwa responden dengan komunikasi terapeutik baik sebanyak 83 orang (21,4%), kemudian responden dengan komunikasi terapeutik cukup baik adalah sebanyak 167 orang (43%), dan yang memiliki komunikasi terapeutik kurang baik adalah

sebanyak 18 orang (35,6%). Dengan nilai minimum adalah 14 dan nilai maksimum adalah 50.

b. Variabel Tingkat Kepuasan (Y)

Tabel 4.2.

Distribusi Frekuensi Variabel Tingkat Kepuasan Pasien

No.	Komunikasi Terapeutik	n	%
1.	Puas	243	62,6
2.	Cukup Puas	11	2,8
3.	Kurang Puas	134	34,5
Total		388	100

Tingkat Kepuasan Pasien pada Ruang Rawat Inap di Ruang Perawatan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin dikelompokkan menjadi Puas, Cukup Puas dan Kurang Puas. Penilaian terhadap tingkat kepuasan pasien pada ruang Rawat Inap di Ruang Perawatan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin didasarkan pada jumlah jawaban benar pada pertanyaan mengenai tingkat kepuasan pasien.

Penilaian terhadap “Puas”, “Cukup puas” dan “Kurang baik” dilakukan dengan median, karena distribusinya tidak normal. Hasil analisis menunjukkan bahwa

responden dengan tingkat kepuasan puas sebanyak 243 orang (62,6%), kemudian responden dengan tingkat kepuasan cukup adalah sebanyak 11 orang (2,8%), dan yang memiliki tingkat kepuasan kurang adalah sebanyak 134 orang (34,5%). Dengan nilai minimum adalah 24 dan nilai maksimum adalah 52.

4. Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan Pasien.

Untuk mengetahui keeratan hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin dilakukan uji hubungan dengan tabulasi silang menggunakan alat bantu SPSS 19 sebagai berikut :

Tabel 4. 3

Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin

No	Kategori Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien						Jumlah	
		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas			
		N	%	n	%	n	%	N	%
1.	Baik	28	62,7	3	6,7	5	11,6	8	18,0
2.	Cukup Baik	53	11,7	1	2,2	6	13,5	17	37,6
3.	Kurang Baik	53	11,7	7	15,6	7	15,6	17	37,6
Jumlah		44	97,0	11	24,0	18	39,6	73	160,6
$X^2 = 8,051$				$p = 0,030$					

Paparan tabel diatas memeplihatkan bahwa komunikasi terapeutik dengan kriteria baik proporsi terbesar pada kepuasan pasien dengan kategori puas yaitu 62,7%, dan proporsi terendah pada

responden dengan kepuasan pasien kategori kurang puas yaitu 3,6%. Pada responden dengan komunikasi terapeutik cukup baik proporsi terbesar pada kepuasan pasien dengan kategori 67,7%, dan proporsi terendah dengan pasien dengan tingkat kepuasan kurang puas yaitu 0,6%. Pada responden dengan komunikasi terapeutik kategori kurang baik proporsi terbesar pada pasien dengan tingkat kepuasan pasien puas yaitu 62,5% dan proporsi terendah adalah pada responden dengan tingkat kepuasan kategori kurang puas yaitu 2,8%.

Pembahasan

1. Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat pada Ruang Perawatan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin
Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi, gagasan dan perasaan. Proses itu meliputi informasi yang disampaikan tidak hanya secara lisan dan tulisan, tetapi juga dengan bahasa tubuh, gaya maupun penampilan diri, atau menggunakan alat bantu di sekeliling kita untuk memperkaya

sebuah pesan (Hybels and Weafer II, 1992). Menurut Tamsuri (2006), komunikasi juga adalah pertukaran informasi antara dua atau lebih manusia.

Komunikasi adalah elemen dasar dari interaksi manusia yang memungkinkan seseorang untuk menetapkan, mempertahankan, dan meningkatkan kontak dengan orang lain (Potter dan Perry, 2001). Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan, maupun tak langsung melalui media.

Komunikasi terapeutik adalah suatu pengalaman bersama antara perawat-klien yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah klien. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik antara

perawat dan pasien pada Ruang Perawatan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin berjalan dengan baik yang dibuktikan dengan adanya sikap ramah perawat kepada pasien melalui sapaan terhadap pasien baik dengan menyebut nama atau tanpa menyebut nama pasien. Kemudian perawat juga rutin menanyakan kondisi pasien dan selalu mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh pasien.

Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi terapeutik tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Potter (1987).

Fungsi komunikasi terapeutik adalah untuk mendorong dan menganjurkan kerja sama antara perawat dan pasien melalui hubungan perawat dan pasien. Mengidentifikasi, mengungkapkan perasaan dan mengkaji masalah dan evaluasi tindakan yang dilakukan oleh perawat (Indrawati,2003).

Sikap positif dan negatif serta teknik komunikasi yang baik dan tidak baik dapat disebabkan oleh karena peningkatan beban kerja perawat, kurangnya semangat kelompok, kerjasama antara

pimpinan dan bawahan yang kurang, penghargaan yang tidak merata, penerapan sanksi yang tidak jelas sehingga mempengaruhi kinerja perawat. Kondisi diatas dapat menyebabkan banyak perawat yang tidak mengadapi kualitas "sikap" dirinya sendiri dan teknik komunikasi terapeutik yang dilakukannya dikarenakan sikap komunikasi terapeutik sangat ditentukan oleh kualitas pengalaman bawah sadar sebelumnya (traumatis atau sukses) serta motivasi bawah sadar dirinya terhadap sasaran (diinginkan atau tidak) sedangkan teknik komunikasi terapeutik dapat ditentukan oleh faktor pengalaman dan lama kerjanya seorang perawat. Proses terbentuknya "sikap" juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti kualitas panca indera seorang perawat dalam mengidentifikasi stimuli ataupun pesan (peka atau tidak), tingkat kesadaran perawat dalam mempersepsikan pesan (subjek atau objek) dan kematangan berfikir seorang perawat dalam menganalisis pesan (nalar aau rasa).

Dengan demikian secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa perawat pada Ruang Perawatan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin telah melaksanakan keperawatan sesuai dengan prinsip-prinsip komunikasi terapeutik karena perawat pada Ruang Perawatan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin memahami, menghayati nilai yang dianut oleh pasien. Perawat harus menyadari pentingnya kebutuhan pasien baik fisik maupun mental.

Perawat harus menciptakan suasana yang memungkinkan pasien memiliki motivasi untuk mengubah dirinya baik sikap, tingkah lakunya sehingga tumbuh makin matang dan dapat memecahkan masalah yang dihadapi. Perawat harus mampu menguasai perasaan sendiri secara bertahap untuk mengetahui dan mengatasi perasaan gembira, sedih, marah, keberhasilan maupun frustrasi.

Pada paparan tabel 4.3 menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang terjalin antara perawat dan pasien dengan kriteria baik proporsi terbesar pada

responden yang menunjukkan tingkat kepuasan puas yaitu 62,7% dan proporsi terendah pada responden dengan tingkat kepuasan kurang yaitu hanya 3,6%. Pada komunikasi terapeutik cukup proporsi yang terbesar pada pasien dengan tingkat kepuasan puas yaitu 67,7% dan proporsi terendah berada pada pasien dengan tingkat kepuasan kurang, yaitu hanya 0,6%. Kemudian untuk komunikasi terapeutik kurang baik proporsi terbesar pada responden yang menunjukkan kepuasan pasien puas yaitu 56,5% sedangkan proporsi yang terendah adalah pada kepuasan pasien kurang puas yaitu hanya 5,1%.

Berdasarkan hasil uji *chi square* diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Ruang Perawatan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin. Dengan uji *Chi Square* ($\alpha = 0,05$) didapatkan p value 0,03.

Karena nilai p value = $0,03 < 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa hipotesis penelitian yaitu :

Ha :Ada hubungan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien dinyatakan **diterima**

H0 :Tidak ada hubungan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien dinyatakan **ditolak**

Hal ini berarti bahwa apabila komunikasi terapeutik baik, maka tingkat kepuasan pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin juga akan meningkat, begitu pula sebaliknya, apabila komunikasi terapeutik rendah, maka tingkat kepuasan pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin juga akan rendah.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan teori yang dikemukakan oleh Hamid (2009) yang menyatakan Perawat sebagai tenaga yang profesional mempunyai kesempatan paling besar untuk memberikan pelayanan kesehatan khususnya asuhan keperawatan yang komprehensif dengan

membantu pasien memenuhi kebutuhan dasar yang holistik. Untuk menjalankan perannya dengan baik, perawat perlu memiliki keterampilan dalam mengklarifikasi nilai, konseling dan komunikasi (Hamid, 2009) Komunikasi yang efektif yaitu membutuhkan rasa sadar perawat dalam mencari cara untuk membantu pasien dan keluarganya mengkomunikasikan pemikiran dan perasaan dengan lebih efektif.

Dengan demikian yang harus dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin adalah terus meningkatkan kualitas dan keterampilan di dalam hal berkomunikasi perawat yang ada pada Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin, karena semakin bagus kualitas komunikasi terapeutik, akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien Ruang Perawatan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin.

Selanjutnya hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nursahid (2009) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan

pasien di IRDA RSUP dr.Kariadi Semarang. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah memberikan pelayanan dengan komunikasi yang terapeutik. Perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan menjalin hubungan rasa percaya pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Dwidiyanti, 2008). Tingkat kepuasan masyarakat mempunyai pengukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan (Ratminto & Winarsih, 2005).

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Mulyono (2006) dengan judul hubungan sikap komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap BRSU Sukoharjo, dimana didapatkan nilai X^2 : 15,472 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan

antara sikap komunikasi terapeutik terhadap tingkat kepuasan pasien.

Kesimpulan

1. Komunikasi terapeutik perawat Ruang Perawatan rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin berjalan dengan baik yang dibuktikan dengan adanya sikap ramah perawat kepada pasien melalui sapaan terhadap pasien baik dengan menyebut nama atau tanpa menyebut nama pasien. Kemudian perawat juga rutin menanyakan kondisi pasien dan selalu mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh pasien.
2. Tingkat kepuasan pasien pada Ruang Perawatan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin berada pada kategori puas. Artinya pasien Ruang Perawatan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin, karena Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin memiliki ketnaggapan yang sangat cepat dalam merespon keluhan dari

pasien dan mampu menjamin pemberian pelayanan yang optimal dan ternaik kepada pasien, disamping itu Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin juga didukung dengan tersedianya perawat dan tenaga medis yang berkualitas yang senantiasa melaksanakan perawatan dan memberikan tindakan medis sesuai dengan prosedur yang berlaku.

3. Terdapat hubungan yang kuat dan signifikan serta positif antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien Ruang Perawatan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin. Artinya semakin bagus komunikasi terapeutik yang terjalin antara pasien dan perawat, maka akan semakin besar pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat pada Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin.

Saran

1. Hendaknya perawat pada Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin terus berupaya

untuk meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik yaitu dengan memperbaiki sikap dan keterampilan saat mengadakan tindakan keperawatan kepada pasien.

2. Untuk meningkatkan kepuasan pasien hendaknya Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin terus menjaga kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien.

DAPTAR PUSTAKA

1. Aditama, Y.T (2002). *Rumah Sakit dan Konsumen*. Jakarta PPFKM UI
2. Anas Tamsuri. (2006). *Komunikasi Dalam Keperawat-an*. Jakarta: EGC.
3. Arwani. (2002). *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta : EGC.
4. Budiastuti. (2002). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*.
5. Indrawati. (2003). *Komunikasi Untuk Perawat*, Jakarta: EGC

6. Mundakir. (2006). *Komunikasi Keperawatan Aplikasi dalam Pelayanan*, Edisi 1. Yogyakarta : Graha Ilmu.
7. Potter, P.A & Perry, A.G. (1993) *Fundamental of Nursing Concepts, Process and Practice*. Thrd edition. St.Louis: Mosby Year Book
8. Potter & Perry. (1999). *Fundamental Keperawatan*. Jakarta: EGC
10. Purwanto, H (1998). *Komunikasi Untuk Perawat*. Jakarta : EGC.
11. Ratminto dan Winarsih Atik Septi.(2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar.
12. Stuart.G.W. & Sundeen.S.J.(1998) . *Buku Saku Keperawatan Jiwa*.Alih Bahasa:
13. Achir Yani S. Hamid. ed ke-3. Jakarta, EGC
14. Stuart, G.W. (2006). *Keperawatan Jiwa Edisi 5*. Jakarta : EGC
15. Sugiarto, Endar. (1999). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, PT Gramedia
16. Pustaka Utama, Jakarta.
17. Suryani. (2005). *Komunikasi Terapeutik : teori dan praktik*. Jakarta : EGC
18. Supranto. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cetakan kedua. Edisi baru. Jakarta: Rineka Cipta.
19. Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset.
20. Wijono, D. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Vol. 1, Surabaya Airlangga, University Press.