

KOMUNIKASI VERBAL DALAM KEPUASAN PELAYANAN KEPERAWATAN

Verbal Communication in Nursing Service Satisfaction

Elmi Nuryati* Rani Ardina**

* Prodi D III Keperawatan STIKes Muhammadiyah Pringsewu**Prodi S1 Keperawatan STIKes Muhammadiyah Pringsewu

Abstrak

Salah satu bentuk perlakuan yang baik dari tenaga medis kepada pasien adalah melalui komunikasi terapeutik verbal yang terjalin diantara keduanya untuk menghasilkan sebuah bentuk kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui Hubungan Komunikasi Terapeutik Verbal Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Bangsal Kelas III Rumah Sakit Mitra Husada Pringsewu Lampung Tahun 2014.

Jenis penelitian analitik dengan desain *Cross sectional*. Populasi sebanyak 88 responden yang dipilih dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dengan kriteria inklusi rawat inap lebih dari 1x24 jam, berusia minimal 15 tahun. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji chi square.

Hasil uji statistik *chi square* didapat nilai *p value* = 0,632 (>0,05) dan OR 1.348, hal ini menyatakan bahwa Ho diterima yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan.

Komunikasi terapeutik verbal yang baik dalam memberikan asuhan keperawatan akan meningkatkan kepuasan dalam pelayanan keperawatan.

Kata Kunci : Komunikasi terapeutik, Kepuasan pasien.

Abstrak

One form of treatment that is better than medical personnel to patients is through verbal therapeutic communication that exists between them to produce a form of patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship Verbal Communication Therapeutic Nurse with Patient Satisfaction in Ward Class III Hospital Partners Pringsewu Husada Lampung 2014. Type of analytical research with cross sectional design. Population of 88 respondents were selected using accidental sampling technique with the inclusion criteria of hospitalization more than 1x24 hours, at least 15 years old. Data collected by using a questionnaire. Data analysis was performed using chi-square test. The result with Chi-square test obtained *p value* = 0.632 (> 0.05) and OR 1.348, it is stated that Ho is accepted, which means there is no significant relationship. Good verbal therapeutic communication in providing nursing care will raise higher satisfaction in nursing services.

Keywords: therapeutic communication, patient satisfaction.

Alamat korespondensi: Elmi Nuryati, STIKes Muhammadiyah Pringsewu, jl. Makam K.H Gholib no 112 Pringsewu

Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan tempat menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Tugas rumah sakit adalah melaksanakan upaya kesehatan dengan memberdayakan berbagai tenaga medis terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medik untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik.¹

Rumah sakit saling berlomba memberikan pelayanan yang berkualitas pada pasiennya, jika pelayanan yang diberikan berkualitas, pasien akan merasa puas. Kualitas pelayanan yang memuaskan bagi pasien dapat berasal dari berbagai aspek. Aspek tersebut dapat berasal dari pihak internal, seperti medik dan tim kesehatan lainnya, tenaga administrasi juga sarana dan prasarana rumah sakit. Dewasa ini sebagian besar dari para pasien belum tahu atau tidak memahami dengan benar hak dan kewajiban yang melekat disaat datang berobat atau dirawat disebuah rumah sakit. Setiap rumah sakit mempunyai kewajiban memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat, memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai standar pelayanan rumah sakit. Sejalan dengan Undang-undang No.44 tahun 2009 bahwa setiap pasien berhak mendapatkan informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, resiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan.²

Salah satu bentuk tindakan keperawatan adalah komunikasi terapeutik verbal. Komunikasi terapeutik

verbal memegang peranan sangat penting dalam pelayanan keperawatan, bahkan dapat dikatakan komunikasi merupakan kegiatan mutlak dan menentukan bagi hubungan/interaksi perawat-pasien untuk menunjang kesembuhan pasien. Sehingga hubungan komunikasi interpersonal perawat-pasien menentukan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien. Kepuasan pasien sangat terpengaruh terhadap komunikasi terapeutik perawat ketika mereka menjalani perawatan, bahkan mereka sering membandingkan dengan pelayanan di tempat lain.³

Penelitian yang dilakukan oleh Departemen Kesehatan RI di 27 Rumah Sakit Kabupaten dan Kota pada tahun 2001, mendapatkan hasil keperawatan masih jauh dari apa yang diharapkan oleh pasien. Salah satu bentuk pelayanan yang baik dari tenaga kesehatan kepada pasien ialah melalui komunikasi terapeutik. Itulah sebabnya komunikasi terapeutik menjadi komponen penting dalam praktek pelayanan keperawatan. Jenis komunikasi yang paling sering digunakan dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit adalah pertukaran informasi secara interpersonal, yaitu komunikasi terapeutik yang terjalin antara dua orang atau lebih dalam hal ini komunikasi antara perawat dan pasien, terutama komunikasi perawat baik dengan pasien maupun keluarga pasien. Komunikasi terapeutik biasanya lebih akurat dan tepat, serta merupakan komunikasi yang berlangsung dalam rangka membantu memecahkan masalah klien, dalam hal ini pasien.³

Dalam pelayanan keperawatan, terdapat hal-hal yang sering menghambat komunikasi antara tenaga medis – pasien salah satunya adalah komunikasi non – verbal

(mimik muka, nada suara, gerakan, yang mempengaruhi pemahaman pesan/informasi yang diberikan). Sering kali tenaga medis memberikan terlalu banyak informasi dengan bahasa yang tidak dimengerti oleh pasien, terutama jika si pasien berasal dari tingkat

sosial/pendidikan yang rendah. Hal-hal ini dapat menimbulkan kerancuan dalam proses komunikasi sehingga pesan yang ingin disampaikan oleh kedua belah pihak tidak dapat mencapai sasaran seperti yang diharapkan.⁴

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Bangsal kelas III Rumah Sakit Mitra Husada Pringsewu Tahun 2014.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian survey analitik dengan jenis pendekatan *cross sectional*, yaitu data komunikasi terapeutik verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien

dikumpulkan dalam satu waktu (*point time approach*). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan rawat inap dengan lama perawatan minimal 1x24 jam atau satu hari menjelang pulang di RSMH Pringsewu. Sampel dalam

Penelitian ini berjumlah 88 responden. Tehnik sampling yang digunakan adalah *Accidental Sampling*, dengan kriteria inklusi semua pasien rawat inap yang ada di bangsal kelas III RSMH Pringsewu berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan, berusia minimal 15 tahun dan telah dirawat inap minimal 1 x 24 jam.

Hasil Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah 88 responden. Hasil menunjukkan responden yang mendapatkan pelaksanaan komunikasi terapeutik verbal baik oleh perawat di bangsal kelas III Rumah Sakit Mitra Husada tahun 2014 sebanyak 52,3%, responden yang memiliki tingkat kepuasan kurang puas sebanyak 55,7% (Tabel 1)

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variable	Katagori	n	Persen (%)
Kepuasan	Puas	39	44,3
	Kurang puas	49	55,7
Komunikasi terapeetik	Baik	46	52,3
	Kurang	42	47,7

Berdasarkan analisis bivariat didapatkan nilai $p > 0,05$ (Tabel 2)

Tabel 2. Hubungan Komunikasi Terapeutik Verbal Perawat dengan Tingkat Kepuasan

Variable	Katagori	Kepuasan		Nilai p	OR (CI 95%)
		Puas	Kurang		
Komunikasi terapeetik	Baik	22	24	0,632	1,348 (0,597-3,319)
	Kurang	17	25		

Pembahasan

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa tidak ada hubungan komunikasi terapeutik verbal dengan tingkat kepuasan pasien di Bangsal Rumah Sakit Mitra Husada Pringsewu Lampung Tahun 2014 dengan $p\text{-value} > 0,05$ dan nilai $OR = 1.348$ yang artinya responden yang diberikan komunikasi terapeutik verbal ataupun tidak diberikan komunikasi terapeutik verbal tetap merasakan kepuasan.

Komunikasi nonverbal merupakan komunikasi yang tidak menggunakan bahasa tulisan, tetapi menggunakan bahasa sikap seperti mengekspresikan pikiran, perasaan, atau pendirian, misal diam bungkam, dingin, dan acuh tak acuh. Skill merupakan hal mendasar yang harus dimiliki oleh setiap tenaga perawat berkompeten agar mendapat perhatian serius dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien.⁵

Kepuasan juga ditentukan oleh kualitas pelayanan seperti memberikan asuhan keperawatan, harga selama perawatan di Rumah Sakit, nilai produk pelayanan kesehatan, faktor-faktor pribadi seperti pengalaman rawat inap sebelumnya, atau persepsi seseorang terhadap tampilan yang menarik. Berangkat dari persepsi pengguna jasa pelayanan yang baik maka akan terjadi suatu bentuk pemakaian ulang jasa yang sebelumnya diterima, baik pendapat dari orang lain maupun berdasarkan pengalaman pribadi.⁶

Hasil yang didapatkan di Rumah Sakit Mitra Husada menunjukkan komunikasi terapeutik verbal tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden yang menggunakan jasa pelayanan ke RSMH adalah responden yang sebelumnya pernah menggunakan jasa RSMH, mereka hanya berpersepsi bahwa apa yang mereka dapatkan telah

sesuai dengan harapan seperti pengalaman selama dirawat di RSMH yang dirasa baik sehingga pasien lebih tertarik untuk menggunakan kembali jasa pelayanan RSMH tanpa melihat dari sisi komunikasi terapeutik verbalnya.

Komunikasi terapeutik perawat tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien. Hal ini disebabkan karena persepsi masyarakat yang melihat bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai pelayanan yang sesuai dengan harapannya, baik yang dinyatakan ataupun yang tersirat seperti keramahan, tanggap, dan kecepatan pelayanan, kemajuan pengobatan, dan rasa nyaman. Persepsi masyarakat tidak hanya dibentuk dari sisi pelayanan keperawatan terutama dalam hal komunikasi terapeutik.⁷ Persepsi tentang kualitas pelayanan pasien dapat dilihat dari dimensi *reliability* yang meliputi kemampuan Rumah Sakit dalam menyediakan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.⁸

Hasil penelitian ini yang menyatakan bahwa perawat telah menerapkan komunikasi terapeutik verbal secara efektif, namun diduga ada faktor lain yang lebih berhubungan dengan komunikasi terapeutik verbal seperti, komunikasi nonverbal, pengetahuan perawat, skill yang dimiliki perawat, dan perawat yang bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur.

Komunikasi memiliki kontribusi yang berarti dalam terciptanya sebuah kepuasan pelanggan, terdapat dua jenis komunikasi yaitu komunikasi verbal dan nonverbal, dalam komunikasi terapeutik yang terjadi antara perawat dengan pasien komunikasi verbal dan nonverbal, komunikasi verbal pasien mengungkapkan perasaan, ide, kesan,

dan respon emosional melalui kata-kata/bahasa. Melalui komunikasi verbal kata-kata/bahasa dapat dijelaskan dengan tegas seperti, area sakit yang dirasakan pasien, nada suara saat berbicara, kontak mata, ekspresi dan sentuhan.⁹

Kesimpulan

Untuk mencapai kepuasan responden diperlukan komunikasi terapeutik verbal dan non verbal. Tidak ada hubungan kepuasan responden dengan komunikasi terapeutik verbal dikarenakan persepsi responden lebih kepada gambaran fisik rumah sakit.

Saran

Mempertahankan komunikasi verbal yang sudah dianggap baik didukung dengan komunikasi nonverbal, serta diadakan pelatihan komunikasi terapeutik verbal dan nonverbal bagi setiap tenaga perawat yang baru ataupun yang lama untuk mendapatkan kembali ilmu pengetahuan dalam memberikan informasi yang bermanfaat bagi pasien.

Daftar pustaka

1. Departemen Kesehatan RI. (2012). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta.
2. Haliman, A. 2012. *Cerdas Memilih Rumah Sakit*. Yogyakarta : ANDI.
3. Mundakir. 2006. *Komunikasi Keperawatan Aplikasi dalam Pelayanan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
4. Sarwono, S. 2004. *Sosiologi Kesehatan*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
5. Juliane, T. 2011. *Komunikasi Terapeutik Dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan*. Jakarta : Salemba.
6. Muninjaya, G. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
7. Utama Agung, 2003. *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*. Diakses desember2003.<http://101.203.168.85/sites/default/files/penelitian/Agung%20Utama>
8. Nasir, A. et al. 2011. *Komunikasi dalam Keperawatan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Salemba.