

**PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK
UMUM PUSKESMAS DOLO**

SKRIPSI



**NUR FAJAR
201601P250**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2018**

ABSTRAK

NUR FAJAR. Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Umum Puskesmas Dolo Tahun 2018. Dibimbing oleh SUGENG ADIONO dan SRI YULIANTI

Komunikasi yang baik akan membentuk hubungan yang harmonis antara perawat dan pasien/keluarga yang merupakan sumbangan yang sangat besar untuk kesembuhan pasien atau pemecahan masalah pasien. Survei pendahuluan pasien mengatakan kurang puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat, pasien menyatakan bahwa perawat kurang informatif dan jarang memperkenalkan diri sebelum melakukan perawatan maupun tindakan medis. Tujuan penelitian ini adalah dianalisisnya Pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Umum Puskesmas Dolo Tahun 2018. Penelitian ini adalah *kuantitatif* pendekatan analitik dengan menggunakan desain *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua semua pasien yang berkunjung di Poliklinik Umum Puskesmas Dolo Tahun 2018 pada saat penelitian dilakukan. Sampel berjumlah 43 orang, dengan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Hasil penelitian dari 43 responden sebagian besar komunikasi terapeutik baik sebanyak 53,5% dan kurang baik sebanyak 46,5%. Sebagian besar kepuasan pasien puas sebanyak 60,5% dan kurang puas sebanyak 39,5%. Berdasarkan hasil uji "*Pearson Chi-Square*" nilai $p: 0,000$ ($p \text{ value} \leq 0,05$). Kesimpulan dalam penelitian ini ada pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Umum Puskesmas Dolo Tahun 2018.

Kata kunci: Komunikasi Terapeutik, Kepuasan

ABSTRACT

NUR FAJAR. The Effect of Nurse Therapeutic Communication on Patient Satisfaction in the General Polyclinic of Dolo Health Center in 2018. Supervised by SUGENG ADIONO and SRI YULIANTI

Good communication will form a harmonious relationship between nurses and patients / families which is a very large contribution to patient recovery or problem solving. The preliminary survey of patients said that they were not satisfied with therapeutic communication carried out by nurses, patients stated that nurses were less informative and rarely introduced themselves before taking care or medical treatment. The purpose of this study was to analyze the effect of nurse therapeutic communication on patient satisfaction in the General Polyclinic of Dolo Health Center in 2018. This study was a quantitative analytic approach using a cross sectional study design. The population in this study were all patients who visited the General Polyclinic of Dolo Health Center in 2018 at the time the study was conducted. The sample amounted to 43 people, with the sampling technique in this study was purposive sampling. The results of the study of 43 respondents mostly good therapeutic communication as much as 53.5% and not as good as 46.5%. Most patients were satisfied with 60.5% and less satisfied as much as 39.5%. Based on the results of the "Pearson Chi-Square" test the value of p: 0,000 ($p \text{ value} \leq 0,05$). The conclusion in this study there is the influence of nurse therapeutic communication on patient satisfaction in the General Polyclinic of Dolo Health Center in 2018.

Keywords: Therapeutic Communication, Satisfaction

**PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK
UMUM PUSKESMAS DOLO**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu
Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu



**NUR FAJAR
201601P250**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2018**

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| LEMBAR PERNYATAAN | ii |
| ABSTRAK | iii |
| <i>ABSTRACT</i> | iv |
| HALAMAN JUDUL | v |
| LEMBAR PENGESAHAN | vi |
| PRAKATA | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1. Tinjauan Teori Tentang Komunikasi Terapeutik | 7 |
| 2.2 Tinjauan Teori tentang Kepuasan Pasien | 15 |
| 2.3 Kerangka Teori | 23 |
| 2.4 Kerangka Konsep | 23 |
| 2.5 Hipotesis | 24 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Desain Penelitian | 25 |
| 3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian | 25 |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian | 25 |
| 3.4 Variabel Penelitian | 27 |
| 3.5 Definisi Operasional | 27 |
| 3.6 Instrumen Penelitian | 28 |

| | | |
|--|-------------------------|----|
| 3.7 | Teknik Pengumpulan Data | 29 |
| 3.8 | Pengolahan Data | 29 |
| 3.9 | Analisa Data | 30 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | |
| 4.1 | Hasil Penelitian | 31 |
| 4.2 | Pembahasan | 34 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | | |
| 5.1 | Simpulan | 38 |
| 5.2 | Saran | 38 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| LAMPIRAN | | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----|---|----|
| 4.1 | Distribusi Responden Berdasarkan Umur di Poliklinik Umum Puskesmas Dolo Tahun 2018 | 31 |
| 4.2 | Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan di Poliklinik Umum Puskesmas Dolo Tahun 2018 | 31 |
| 4.3 | Distribusi Frekuensi komunikasi Terapeutik Perawat di Poliklinik Umum Puskesmas Dolo Tahun 2018 | 32 |
| 4.4 | Distribusi Frekuensi komunikasi Terapeutik Perawat di Poliklinik Umum Puskesmas Dolo Tahun 2018 | 32 |
| 4.5 | Distribusi Frekuensi komunikasi Terapeutik Perawat di Poliklinik Umum Puskesmas Dolo Tahun 2018 | 33 |
| 4.6 | Hubungan Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Umum Puskesmas Dolo Tahun 2018 | 33 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|----------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Skema Kerangka Teori | 23 |
| Gambar 2.2 Skema Kerangka Konsep | 23 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2. Surat Jawaban Pengambilan Data
- Lampiran 3. Lembar Permohonan Menjadi Reponden
- Lampiran 4. Lembar Persetujuan Responden
- Lampiran 5. Kuesioner
- Lampiran 6. Master Tabel
- Lampiran 7. Hasil Olahan Data
- Lampiran 8. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Puskesmas Dolo
- Lampiran 9. Lembar Konsultasi
- Lampiran 10. Jadwal Penelitian
- Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Proses keperawatan adalah suatu metode sistematis dimana suatu konsep diterapkan dalam praktek keperawatan. Hal ini bisa disebut sebagai suatu pendekatan dengan menggunakan pemecahan masalah yang memerlukan ilmu, tehnik dan ketrampilan interpersonal yang salah satunya adalah komunikasi verbal dan non verbal perawat yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dasar pasien atau keluarga. Di dalam tahapan-tahapan proses keperawatan tidak terlepas dari penggunaan komunikasi perawat baik verbal maupun non verbal (Mandala 2014).

Komunikasi yang baik akan membentuk hubungan yang harmonis antara perawat dan pasien/keluarga yang merupakan sumbangan yang sangat besar untuk kesembuhan pasien atau pemecahan masalah pasien (Ali 2014). Kemampuan komunikasi yang baik dari perawat merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam melaksanakan proses keperawatan yang meliputi tahap pengkajian, perumusan diagnosa, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi (Mundakir 2013).

Beberapa hasil survei kepuasan menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut survei yang dilakukan oleh Ndambuki (2016) di unit pelayanan kesehatan Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di pelayanan kesehatan Bakhtapur India 34,4%. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes 2016).

Hasil survei kepuasan pasien yang dilakukan oleh Kemenkes RI di beberapa rumah sakit di Jakarta (2016), menunjukkan bahwa 12.81% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, sedangkan sikap perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan berada di ranking kedua dengan persentase 93,7% di bawah dokter (94,5%) (Kemenkes RI 2016). Hasil survei kepuasan yang dilakukan oleh bagian mutu Puskesmas Dolo, tahun 2016 kepuasan pasien mencapai 67% dan pada tahun 2017 mengalami peningkatan menjadi 78% (Puskesmas Dolo 2017).

Akibat ketidakpuasan pada pemberi jasa pelayanan kesehatan lokal, pasien pilih berobat ke Luar Negeri. Menurut Hardjodisastro (2014), mengatakan saat ini masih banyak pasien yang merasa tidak aman atau tidak puas dengan pelayanan Rumah Sakit lokal. Tak heran jika para pasien tersebut berbondongbondong ke luar negeri mendapat pengobatan di negara lain. Hal itu terjadi karena komunikasi efektif dengan pasien belum menjadi urusan utama petugas kesehatan di Indonesia (Kusuma 2014).

Sebanyak 30% Rumah Sakit di Indonesia belum menerapkan standar pelayanan. Dirjen Bina Pelayanan Medik, mengatakan masih ada sekitar 20% hingga 30% dari 1.000 lebih rumah sakit yang belum menerapkan standar minimal pelayanan, kebanyakan adalah rumah sakit daerah dan kabupaten. Standar minimal itu tak hanya berpatokan pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, tapi juga meliputi ketersediaan sarana dan prasarana. Termasuk, gedung dan peralatan yang dimiliki. Penerapan itu menjadi tanggung jawab pemerintah, dalam hal ini Dinas Kesehatan Provinsi. Dinas Kesehatan Provinsi berhak memberikan teguran pada rumah sakit yang belum menerapkan standar pelayanan minimum (Mursyidah 2015).

Dalam praktek keperawatan, komunikasi adalah suatu alat yang penting untuk membina hubungan terapeutik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Komunikasi terapeutik menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional bagi perawat yang direncanakan dan dilakukan untuk

membantu penyembuhan atau pemulihan pasien. Dengan memiliki keterampilan komunikasi terapeutik yang baik, perawat akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, dan hal ini akan lebih efektif bagi perawat dalam memberikan kepuasan profesional dalam asuhan keperawatan (Damayanti 2016).

Pelaksanaan komunikasi terapeutik yang efektif oleh perawat dapat didukung oleh pengetahuan, sikap dan tindakan dalam pelayanan sehari-hari kepada pasien. Dengan pengetahuan yang baik maka perawat dapat mengetahui dengan baik alur pelaksanaan komunikasi yang baik kepada pasien. Dengan pengetahuan maka sikap perawat bisa baik sehingga tindakan komunikasinya kepada pasien menjadi lebih baik. Perawat yang melakukan komunikasi terapeutik, dapat membantu pasien untuk mengetahui apa yang sedang dilakukan dan apa yang akan dilakukan selama di rumah sakit, sehingga perasaan dan pikiran yang dapat menimbulkan masalah psikologis bagi pasien dapat teratasi, seperti kecemasan, ketakutan (Roatib 2015).

Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi terapeutik akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan klien, sehingga akan lebih efektif dalam mencapai tujuan asuhan keperawatan yang telah diterapkan, memberi kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan akan meningkatkan profesi (Damaiyanti 2015).

Perawat dituntut untuk melakukan komunikasi terapeutik dalam melakukan tindakan keperawatan agar pasien atau keluarganya tahu tindakan apa yang akan dilakukan pada pasien dengan cara perawat harus memperkenalkan diri, menjelaskan tindakan yang akan dilakukan, membuat kontrak waktu untuk melakukan tindakan keperawatan selanjutnya. Kehadiran, atau sikap benar-benar ada untuk pasien, adalah bagian dari komunikasi terapeutik. Perawat tidak boleh terlihat bingung, pasien harus merasa bahwa dia merupakan fokus utama perawat selama interaksi. Agar perawat dapat berperan aktif dan terapeutik, perawat harus menganalisa dirinya meliputi kesadaran diri, klarifikasi nilai, perasaan dan mampu menjadi model yang bertanggung jawab. Seluruh perilaku dan pesan yang

disampaikan perawat hendaknya bertujuan terapeutik untuk pasien. Analisa hubungan intim yang terapeutik perlu dilakukan untuk evaluasi perkembangan hubungan dan menentukan teknik dan ketrampilan yang tepat dalam setiap tahap untuk mengatasi masalah pasien (Hermawan 2015).

Penelitian yang dilakukan oleh Asrin (2016), tentang gambaran praktik komunikasi terapeutik dan komunikasi sosial perawat dalam pemberian pelayanan keperawatan diperoleh hasil dimana responden yang berpendidikan tinggi lebih banyak melakukan komunikasi terapeutik kepada pasien dibandingkan dengan yang berpendidikan rendah (69,6%). Penelitian lain juga menyatakan Manurung (2012), tentang hubungan karakteristik individu perawat dan organisasi dengan penerapan komunikasi terapeutik di ruang rawat inap perjan RS Persahabatan Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik di ruang rawat inap Perjan RS Persahabatan masih relatif kurang (46,3 %). Hasil penelitian Shintana (2012) dengan hasil analisa data menunjukkan bahwa pengetahuan perawat sebanyak 85 orang (91.4 %) dalam kategori baik, dan 17 orang (56.7 %) pasien menilai perilaku perawat dalam kategori cukup.

Penelitian Wirawan tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap asuhan keperawatan di sebuah rumah sakit di Jawa Timur, diperoleh informasi bahwa hanya 17 % dari semua pasien rawat inap mengatakan puas terhadap pelayanan yang diterima sedangkan 85% mengatakan tidak puas (Susanti, 2005).

Penelitian Aditya tentang pengaruh tingkat kepuasan perawat terhadap perilaku *caring* di ruang Rawat Inap RSUD Kartini Jepara, penelitian menunjukkan terdapat pengaruh kepuasan perawat terhadap perilaku *caring* ($p=0.043$ $\alpha=0.05$) didapatkan OR 2.420. Gambaran karakteristik perawat dengan umur dewasa (21-40 tahun) 57 perawat (90.5%), jenis kelamin perempuan 48 (76.2%), lama kerja ≥ 8 tahun dan tingkat pendidikan D3 40 perawat (63.5%). Gambaran kepuasan perawat puas 41 perawat (65.7%) dan perilaku *caring* perawat *caring* baik 36 (57.1%). Hasil analisa menunjukkan tidak ada hubungan antara karakteristik responden dengan perilaku *caring*

Penelitian yang dilakukan oleh Soraya (2017), tentang kepuasan pasien di Puskesmas Khadijah, menunjukkan bahwa pasien yang puas dengan pelayanan keperawatan adalah 49% dan 51% pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.

Dari hasil rekapitulasi dari Puskesmas Dolo untuk periode tahun 2015 jumlah pasien 413 orang tahun 2016 jumlah pasien 420 orang, tahun 2017 jumlah pasien 453 orang.

Survei pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Dolo pada tanggal 12 April 2018 terhadap 15 pasien, dimana sebanyak 7 pasien mengatakan kurang puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat, pasien menyatakan bahwa perawat kurang informatif dan jarang memperkenalkan diri sebelum melakukan perawatan maupun tindakan medis, sedangkan salah satu hal yang mendukung kesembuhan pasien tidak hanya memberikan informasi tentang kesehatannya tapi mendengarkan keluhan pasien, empati, edukasi dan pelayanan yang ramah juga sangat mempengaruhi kesembuhan pasien. Komunikasi terapeutik yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri oleh pasien, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Untuk dapat memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik maka perlu adanya peningkatan pelayanan di semua bidang secara terpadu, terencana, serta baik seperti komunikasi terapeutik, jika komunikasi terapeutik yang diberikan dipelayanan rawat jalan baik maka pasien akan merasakan puas dalam mendapatkan pelayanan di puskesmas, sehingga drajat keembuhan pasien akan meningkat. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti “pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Umum Puskesmas Dolo Tahun 2018”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh komunikasi

terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Umum Puskesmas Dolo Tahun 2018?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Dianalisisnya pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Umum Puskesmas Dolo Tahun 2018.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Dianalisisnya komunikasi terapeutik perawat di Poliklinik Umum Puskesmas Dolo Tahun 2018.
- b. Dianalisisnya kepuasan pasien di Poliklinik Umum Puskesmas Dolo Tahun 2018
- c. Dianalisisnya pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Umum Puskesmas Dolo Tahun 2018

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Pendidikan/ Ilmu Pengetahuan

Bagi institusi pendidikan, dapat memberikan tambahan referensi di perpustakaan dan dapat dimanfaatkan bagi rekan lain jika melakukan penelitian dengan variabel yang berbeda.

1.4.2 Bagi Masyarakat

Dapat dijadikan bahan informasi bagi masyarakat dalam upaya peningkatan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

1.4.3 Bagi Institusi Tempat Penelitian

Bahan evaluasi bagi Puskesmas Dolo dalam meningkatkan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan. Bahan informasi dan pertimbangan dalam membuat aturan atau kebijakan untuk meningkatkan kinerja perawat dalam melakukan pelayanan keperawatan.