

JKEP

Vol 7, No 1 (2022)

ISSN: 2338-9095 (Print)

ISSN: 2338-9109 (online)

## **Komunikasi Terapeutik Perawat dan Hubungannya dengan Tingkat Kepuasan Pasien Post Operasi di Rumah Sakit Sansani Pekanbaru**

**Dilgu Meri, Suci Amin, Thesa Ady Saputra**

Program Studi Keperawatan STIKes Al Insyirah Pekanbaru

*email: dilgumeri09@gmail.com*

Artikel history

Dikirim, Dec 28th, 2021

Ditinjau, Apr 22th, 2022

Diterima, May 28th, 2022

### **ABSTRACT**

*Post surgery is an advanced stage of preoperative and intraoperative care that begins when the client is admitted to the post-anaesthesia recovery room and ends with a follow-up evaluation in a clinic or hospital setting. The purpose of this study was the relationship between nurse therapeutic communication and the level of postoperative patient satisfaction in the tulip room of Sansani Hospital Pekanbaru in 2021. This study was conducted on 45 respondents who were taken using the incidental sampling technique. The research design was cross sectional. The results of this study were nurse therapeutic communication relationships from 16 (35.6%) respondents with a satisfactory level of satisfaction as many as 15 (93.8%) respondents were quite good in implementing therapeutic communication. Statistical test results obtained P Value = 0.000 where  $\alpha = 0.05$  this means  $p < \alpha$  so that ( $H_0$ ) is rejected, which means there is a relationship between nurse therapeutic communication and postoperative patient satisfaction levels in the Tulip room of Sansani Hospital Pekanbaru. It is hoped that the hospital can improve the application of therapeutic communication as well as regular evaluation monitoring of the implementation of therapeutic communication for patients*

**Keywords:** *Postoperative Patient; Satisfaction Level; Therapeutic Communication*

### **ABSTRAK**

Komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat dengan tidak baik akan memberikan ketidaknyamanan tersendiri kepada pasien sehingga menghasilkan perasaan tidak puas atas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien post operasi di ruangan tulip Rumah Sakit Sansani Pekanbaru Tahun 2021. Penelitian ini dilakukan terhadap 45 responden yang diambil dengan teknik *Insidental sampling*. Desain penelitian adalah *cross sectional*. Hasil penelitian ini hubungan komunikasi terapeutik perawat dari 16 (35,6%) responden dengan tingkat kepuasan cukup puas sebanyak 15 (93,8%) responden cukup baik dalam menerapkan komunikasi terapeutik. Hasil uji statistik diperoleh  $P Value = 0,000$  dimana

$\alpha=0,05$  ini berarti  $p < \alpha$  sehingga ( $H_0$ ) ditolak yang berarti ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien post operasi di ruang Tulip Rumah Sakit Sansani Pekanbaru. Diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan penerapan komunikasi terapeutik serta adanya monitoring evaluasi secara berkala pelaksanaan komunikasi terapeutik bagi pasien

**Kata Kunci:** Komunikasi terapeutik; Post operasi; Tingkat kepuasan pasien

## PENDAHULUAN

Post operasi merupakan tahap lanjutan dari perawatan pre operatif dan intra operatif yang dimulai ketika klien diterima di ruang pemulihan (*recovery room*) pasca anastesi dan berakhir sampai evaluasi tindak lanjut pada tatanan klinik atau di rumah (Maryunani, 2014). *World Health Organization* (WHO) tahun 2013 mencatat bahwa jumlah pasien dengan tindakan operasi mencapai angka peningkatan yang sangat signifikan. Pada tahun 2011 terdapat 140 juta pasien diseluruh rumah sakit di dunia dan tahun 2012 data mengalami peningkatan sebesar 148 juta jiwa. Pada tahun 2012 di Indonesia, tindakan operasi mencapai 1,2 juta jiwa. Yuliani (2016) menyatakan menurut data pengendalian mutu pelayanan di RS Panti Waluya Malang bulan April – Juni 2014 dengan jumlah kuesioner yang masuk 126 responden. Kepuasan pasien terhadap kesediaan perawat mendengarkan keluhan pasien 48 responden (37,5%) menyatakan sangat puas, 74 responden (57,8%) menyatakan cukup puas, 4 responden (3,1%)

menyatakan kurang puas (Yuliani, 2016). Suhaila (2017) menyatakan dalam penanganan kepuasan pada pasien yang akan menjalani tindakan operasi salah satunya adalah dengan adanya komunikasi terapeutik. Hasil penelitian Suhaila (2017) didapatkan bahwa pasien yang merasakan kepuasan tidak hanya dari komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat tetapi persepsi pasien adalah ketika tindakan operasi sudah berjalan lancar dan pasien sembuh maka pasien akan merasakan kepuasan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kesesuaian antara harapan dan kenyataan, tingkat pelayanan dirumah sakit, biaya, promosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan, dan komunikasi terapeutik yang baik. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien (Mundakir, 2016).

Rumah sakit sebagai organisasi bisnis mengemban misi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan

terjangkau kepada masyarakat guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Rumah Sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan bagi masyarakat (UU RI No. 36 Tahun 2019). Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan peneliti dari rekam medis RS Sansani Pekanbaru Januari-November 2020, jumlah pasien pasca operasi di kamar operasi RS Pekanbaru Sansani Institute sebanyak 400 orang dan di ruangan tulip. adalah 57 orang. Salah satu permasalahan dalam aplikasi komunikasi terapeutik adalah kesalahan penyampaian informasi yang menimbulkan kesalahpahaman antara perawat dengan pasien atau keluarga pasien. Berdasarkan hal tersebut di atas, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Hubungan komunikasi terapeutik keperawatan dengan kepuasan pasien pasca operasi di Bangsal Tulip RS Sansani Pekanbaru tahun 2021”.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Estimasi studi yang digunakan adalah estimasi horizontal. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli sampai Januari 2022 di Ruang Tulip RS. Sansani Pekanbaru. Populasi penelitian

ini termasuk semua pasien pasca operasi dengan total 57 pasien dalam tiga bulan terakhir. Hasil perhitungan besar sampel didapatkan sebanyak 45 orang sampel minimal. Teknik pengambilan menggunakan teknik incidental sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah baku dan diuji coba. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS 22.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan tabel 1 didapatkan bahwa dari 45 responden sebanyak 35,6% responden berusia 26-35 tahun dengan 57,8% responden adalah perempuan. Mayoritas memeluk agama islam. dan berpendidikan SMA. Sebanyak 42,2% responden bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga.

Tabel 1.  
Distribusi Responden berdasarkan Umur, Jenis kelamin, Agama, Pendidikan, Pekerjaan di Ruang Tulip RS Sansani Pekanbaru Tahun 2022 (n=45)

Data Umum	Frekuensi	Persentase (%)
Umur :		
17-25 tahun (remaja akhir)	14	31,8
26-35 tahun(dewasa awal)	16	35,6
36-45 tahun(dewasa akhir)	8	18,2
46-55 tahun(lansia awal)	5	11,4
56-65 tahun( lansia akhir)	2	4,5
Total	45	100
Jenis kelamin :		
Laki-laki	19	42,2
Perempuan	26	57,8
Total	45	100
Agama :		
Islam	32	71,1
Protestan	5	11,1
Katolik	8	17,8
Total	45	100
Pendidikan :		
SD (Rendah)	8	17,8
SMP (Rendah)	8	17,8
SMA (Sedang)	14	31,1
S1 (Tinggi)	10	22,2
D3 (Tinggi)	5	11,1
Total	45	100
Pekerjaan :		
PNS	10	22,2
GURU	3	6,7
IRT	19	42,2
PETANI	5	11,1
WIRUSAHA	5	11,1
WIRASWASTA	3	6,7
Total	45	100

Tabel 2  
Distribusi Responden berdasarkan komunikasi terapeutik perawat kepada Pasien post-operasi di ruang Tulip Sakit Sansani Pekanbaru Tahun 2022 (n=45)

Komunikasi Terapeutik	Persentase (%)
Tidak baik	31,1
Cukup baik	33,3
Baik	35,6
Total	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 45 responden, sebanyak 35,6% responden melaksanakan komunikasi terapeutik dengan baik

Tabel 3  
Distribusi Responden berdasarkan kepuasan pasien post-operasi di ruang Tulip Rumah Sakit Sansani Pekanbaru

Kepuasan pasien	Persentase (%)
Tidak puas	31,1
Cukup puas	33,3
Puas	35,6
Total	100

Tabel 3 memperlihatkan, sebanyak 35,6% responden mengatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan di ruangan

Tabel 4. Distribusi reponden berdasarkan Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan Tingkat Kepuasan pasien post operasi di ruang Tulip Rumah Sakit Sansani Pekanbaru

Kepuasan pasien	Komunikasi Terapeutik								Total		P Value
	Tidak Baik	%	Cukup Baik	%	Baik	%	Total	%			
Tidak Puas	12	87,5	1	6,3	2	12,5	15	33,3	13	100	0,000
Cukup Puas	1	7,7	15	93,8	0	0	16	35,6	16	100	
Puas	0	0	0	0	14	92,3	14	31,1	28	100	

Tabel 4 memperlihatkan 92,3% responden menyatakan komunikasi terapeutik yang digunakan perawat adalah baik. Hasil uji statistik diperoleh *p value = 0,000*, yang berarti ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien post operasi di ruang Tulip Rumah Sakit Sansani Pekanbaru.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pernyataan dari Kutney Lee, A., dkk. (2019), yang menyatakan bahwa komunikasi yang dilakukan perawat saat menyampaikan informasi memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Perawat merupakan kunci yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien karena sering berinteraksi dengan pasien selama masa perawatan. Hasil survei ini sejalan dengan survei yang dilakukan oleh Priscylia AC Rorie (2014) yang melakukan penelitian sejenis dan melaporkan adanya hubungan signifikan

antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya. Kepuasan pasien timbul bila perawat memiliki keterampilan dan tanggung jawab yang sesuai standar dalam memberikan pelayanan kesehatan (Mundakir, 2013). Sementara ketidakpuasan timbul karena persepsi dan cara pandang pasien yang berbeda dalam menanggapi setiap tindakan dan komunikasi perawat. Ketidakpuasan terhadap komunikasi perawat salah satunya tergambar dari penelitian yang dilakukan oleh Rhona Sandra (2013), yang melaporkan bahwa faktor emosional pasien terhadap sarana dan prasarana, dapat memberikan persepsi yang negatif terhadap perawat, walaupun komunikasi terapeutik dilakukan perawat.

Berdasarkan penelitian Ayun (2018) di Ruang Melati Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Pasuruan. terhadap 52 responden, melaporkan sebanyak 40,3% responden menyatakan puas terhadap komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat dengan hasil uji statistik yang signifikan. Hasil penelitian ini menjelaskan, bahwa perawat telah menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik dan sebagian besar pasien menyatakan puas dengan komunikasi yang diberikan perawat. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa semakin baik komunikasi terapeutik yang diterapkan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis hubungan komunikasi terapeutik perawat sebanyak 35,6% responden dengan tingkat kepuasan cukup puas dan sebanyak 93,8% responden cukup baik dalam menerapkan komunikasi terapeutik. Hasil uji statistik diperoleh  $P Value = 0,000$  dimana  $\alpha=0,05$  ini berarti  $p < \alpha$  sehingga ( $H_0$ ) ditolak yang berarti ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien post operasi di ruang Tulip Rumah Sakit Sansani Pekanbaru.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis haturkan kepada Ibu Dr. Ns. Hj. Rifa Yanti S. Kep, M. Biomed selaku Ketua STIKes Al Insyirah Pekanbaru yang telah mendukung sehingga penelitian dapat terlaksana. Beserta kepada mahasiswa yang telah berkontribusi untuk penelitian ini.

## DAFTAR RUJUKAN

- Mahendro, Prasetyo. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1): 72-81
- Maryunani, Rina. (2014). *Preoperative Perioperative Nursing care Clinical Problem, Ninth Edition*. Canada : Elsevier
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Edisi 2. Jakarta. Salemba medika. (2014). *Metodologi penelitian ilmu Keperawatan*. Edisi 3. Jakarta. Salemba medika. (2016). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika. (2014). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Pery, dkk. (2018). Relationship Therapeutic Communication Implementation and the Satisfaction Level of Patient Performed Elective Surgery at the Mother and Child Hospital

- IPHI Batu. Malang, *nursing News*, Vol. 3, No 1, 389-398
- Polit, D.F., & Beck, C.T. (2012). *Nursing Research Generating and Assessing Evidence for Nursing Practice*. Lippincott Williams & Wilkins.
- Prabowo. (2014). *Komunikasi dalam Keperawatan*. Yogyakarta: fitramaya Rekam Medis RSE.
- (2018). *Data Pasien Post Operasi di Ruang Santa Maria Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2018*. Medan
- Sjamsuhidajat. (2010). *Buku Ajar Ilmu Bedah, Edisi II*. Jakarta : EGC
- Suhaila, dkk. (2017). *The Effect of Therapeutic Communication Nurse on Patient Satisfaction in Central Surgery Installation Rsud Kota Yogyakarta*. *Proceeding Health Architecture*, 1 (1):83-95
- Suryani. (2015). *Komunikasi Terapeutik Teori dan Praktik edisi 2*. EGC
- Vanda, dkk. (2017). Hubungan Antara Sikap dan Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Eunike RSUD GMIM Kalooran Amurang, *e-journal keperawatan (e-Kp)*, Vol 5 No.1, Mei 2017, 1-7
- Yuliani, dkk. (2016). *Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Sectio Caesaria (SC) di Ruang Bersalin Rumah Sakit Panti Waluya Malang*, Vol. 1, No. 2, 21-27
- Yamin & Kurniawan. (2014). *SPSS Complete Teknik Analisa Statistik Terlengkap dengan Software SPSS, Edisi 2*. Jakarta : Salemba Infotek
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Professional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Notoadmojo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoadmojo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan Edisi Revisi*. Jakarta : Rineka Cipta.