

Hubungan Komunikasi Terapeutik Petugas dengan Kepuasan Pasien selama Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kuamang Jaya Kabupaten Bungo

Erma Erfiana

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Dharmas Indonesia;
ermaerfiana290789@gmail.com

Costarin Enopadria

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Dharmas Indonesia;
costarin06@gmail.com (Koresponden)

Muhammad Chandra

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Dharmas Indonesia;
nersmchandra@gmail.com

Didi Sutriadi

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Dharmas Indonesia;
didisutriadi@gmail.com

ABSTRACT

Minimum service for patient satisfaction is above 95%. Jambi Province has 195 community health centers. As many as 49.74% of community health centers provide services that do not meet standards. The aim of this research is to determine the relationship between medical staff communication and patient satisfaction while receiving health services at the Kuamang Jaya Community Health Center, Bungo district. The methodology in this research is cross-sectional. The number of samples in this study was 100 respondents. The results of the research show that the implementation of therapeutic communication by staff at the Kuamang Jaya Health Center is quite good. Most patients are dissatisfied with the staff's therapeutic communication. There is no significant relationship between medical staff communication and Kuamang Jaya Health Center patient satisfaction, with a p value (0.289) > 0.05. Based on the research results, it is recommended that community health centers improve the Therapeutic Communication skills of officers by attending workshops or seminars on therapeutic communication in health services.

Keywords: health services; health centers; patient satisfaction; therapeutic communication.

ABSTRAK

Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Provinsi Jambi memiliki 195 puskesmas. Sebanyak 49,74% puskesmas memberikan pelayanan belum sesuai standar. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan komunikasi terapeutik petugas dengan kepuasan pasien selama mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kuamang Jaya, Kabupaten Bungo. Metodologi pada penelitian ini adalah *cross-sectional*. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelaksanaan komunikasi terapeutik petugas di Puskesmas Kuamang Jaya cukup baik. Sebagian besar pasien tidak puas dengan komunikasi terapeutik petugas. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik petugas dengan kepuasan pasien Puskesmas Kuamang Jaya, dengan nilai p (0,289) > 0,05. Berdasarkan hasil penelitian disarankan kepada puskesmas untuk meningkatkan keterampilan Komunikasi Terapeutik Petugas dengan mengikuti *workshop* atau seminar tentang komunikasi terapeutik di layanan Kesehatan.

Kata kunci: kepuasan pasien; komunikasi terapeutik; pelayanan kesehatan; puskesmas.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Kemenkes RI, 2019).

Setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga maupun kelompok di sebut dengan pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2020). Pelayanan

kesehatan yang dilakukan di Puskesmas ditentukan oleh tiga komponen utama antara lain jenis pelayanan yang diberikan, manajemen sebagai pengelola pelayanan dan tenaga keperawatan sebagai pemberi pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan yang berkualitas juga ditentukan oleh bagaimana perawat melakukan komunikasi kepada pasien, tidak hanya ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan tetapi dengan membina hubungan komunikasi yang dapat menyembuhkan pasien.

Dalam komunikasi terapeutik, perawat menggunakan pendekatan yang direncanakan secara sadar, memiliki tujuan dan kegiatan yang dipusatkan ke klien. Dasar dari komunikasinya adalah adanya unsur saling membutuhkan antara perawat dan klien. Penerapan komunikasi terapeutik yang baik akan meningkatkan hubungan saling percaya dengan klien sehingga klien merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan (Anwar, 2017).

Sebuah penelitian tentang hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien menyatakan pada fase orientasi terdapat (77,4%) merasa puas dan (8,1 %) merasa kurang puas. Pada fase kerja responden yang merasa puas sebanyak (75,8%) dan (8,1%) merasa kurang puas. Ada pun (67,7%) merasa puas pada fase terminasi dan (4,8%) kurang puas (Haskas, 2018)

Kepuasan pasien terhadap komunikasi petugas perawat merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan komunikasi perawat yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien setelah menjalani perawatan (Nursalam, 2014). Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan (Sesriyanti, 2016).

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 di atas 95% (Kemenkes RI, 2020). Pelayanan kesehatan dianggap tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas jika tingkat kepuasan pasien berada di bawah 95%. Menurut Nursalam (2014), menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Damaiyanti, 2010). Menghindari rendahnya mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan (perawat), suatu institusi pelayanan kesehatan harus meningkatkan kualitas pelayanannya, salah satu diantaranya adalah meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik (Septiana, 2019).

Berdasarkan data Pusdatin (2018) bahwa Provinsi Jambi memiliki 195 puskesmas dengan persentase 44, 62 % puskesmas memberikan pelayanan sesuai standar dan 49, 74 % belum sesuai standar (Kemenkes R.I, 2018). Sedangkan berdasarkan data kepuasan pasien di puskesmas Kuamang Jaya tahun 2020 terdapat ketidakpuasan pasien di pelayanan pemeriksaan umum dan pelayanan pendaftaran sebesar 5,7%. Pada semester pertama tahun 2021, 83% pasien puas dengan pelayanan Puskesmas Kuamang Jaya, 17% tidak puas dan menyarankan kepada petugas untuk lebih ramah terhadap pengunjung Puskesmas Kuamang Jaya.

Berdasarkan masalah di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan komunikasi terapeutik petugas dengan kepuasan pasien selama mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kuamang Jaya kabupaten Bungo. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan komunikasi terapeutik petugas dengan kepuasan pasien selama mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kuamang Jaya kabupaten Bungo.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode survei analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Variabel yang akan diteliti adalah Komunikasi terapeutik petugas sebagai variabel independen dan Kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Penelitian dengan menggunakan metode *cross-sectional* biasanya penelitian yang dilakukan dalam satu waktu, penelitian ini digunakan untuk mencari hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kuamang Jaya kabupaten bungo Provinsi Jambi. Jumlah sampel sebesar 100 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. Responden di ambil berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria inklusi yaitu pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan di pelayanan pemeriksaan umum. Bersedia untuk diwawancarai. Mampu berkomunikasi dengan baik. Kriteria eksklusi yaitu responden yang tidak bersedia untuk diwawancarai.

HASIL

Hasil distribusi frekuensi komunikasi terapeutik petugas, distribusi frekuensi kepuasan pasien dan analisis bivariat Hubungan Komunikasi Terapeutik Petugas dengan Kepuasan Pasien dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Petugas di Puskesmas Kuamang

No	Komunikasi Terapeutik	f	%
1	Baik	19	19
2	Cukup baik	72	72
3	Kurang Baik	9	9

Jumlah	100	100
--------	-----	-----

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar pasien memersepsikan komunikasi terapeutik petugas dalam kategori cukup baik (72%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Puskesmas Kuamang

No	Kepuasan Pasien	f	%
1	Puas	11	11
2	Kurang Puas	89	89
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa hampir seluruhnya pasien dalam kategori kurang puas (89%).

Tabel 3. Hubungan Komunikasi Terapeutik Petugas dengan Kepuasan Pasien

Komunikasi Terapeutik Petugas	Kepuasan Pasien				Total		p Value
	Puas		Kurang Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Baik	4	21,1	15	78,9	19	100	0,289
Cukup Baik	6	8,3	66	91,7	72	100	
Kurang Baik	1	11,1	8	88,9	9	100	
Jumlah	22	40,5	64	259,5	100	100	

Berdasarkan uji statistik tidak terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik petugas dengan kepuasan pasien, hal ini ditunjukkan dengan hasil uji *Chi-Square* yaitu *p-value* 0,289 (>0,05).

PEMBAHASAN

Komunikasi Terapeutik Petugas

Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar pasien (72%) memersepsikan petugas cukup baik dalam menerapkan komunikasi terapeutik. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Khoerunnisa, Nabella & Ladesvita, (2017) 45 % petugas tidak terapeutik dalam menerapkan komunikasi terapeutik. Penelitian yang dilakukan oleh Transyah, chichi Hafifa & Toni (2018) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien, juga menyatakan lebih dari separuh perawat kurang menerapkan komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi interpersonal antara perawat dan klien yang dilakukan secara sadar ketika perawat dan klien saling mempengaruhi dan memperoleh pengalaman bersama yang bertujuan untuk mengatasi masalah klien serta memperbaiki pengalaman emosional klien yang pada akhirnya mencapai kesembuhan (Anjaswarni, 2016). Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan dan dilakukan untuk membantu penyembuhan/pemulihan (Prabowo, 2016).

Berdasarkan data dari kuesioner komunikasi terapeutik petugas terdapat nilai yang rendah pada pertanyaan ke 20 “Petugas sebelum meninggalkan anda selalu berpamitan dan mengucapkan salam “ didapatkan hasil yang menjawab tidak sebanyak 96 pasien (96%), pertanyaan ke 5 “Petugas waktu pertama bertemu menjelaskan tata tertib di Puskesmas? “ didapatkan hasil pasien yang menjawab tidak sebanyak 95 orang (95%) dilanjutkan dengan pertanyaan ke 2 “Petugas saat pertama bertemu memperkenalkan diri dengan menyebut namanya dengan jelas “ didapatkan hasil pasien menjawab tidak sebanyak 94 pasien (94%) dan pertanyaan ke 4 “Petugas berjabat tangan dengan anda waktu memperkenalkan diri” didapatkan hasil pasien menjawab tidak sebanyak 93 orang (93%). Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Hidayatullah (2020) yaitu diketahui bahwa dari 30 responden sebagian besar sudah melakukan komunikasi terapeutik dengan baik sebanyak 76,7%.

Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien (89%) kurang puas dengan komunikasi terapeutik petugas kesehatan Puskesmas Kuamang Jaya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Transyah, Chichi Hafifa & Toni, 2018), di mana pasien tidak puas dengan komunikasi terapeutik petugas sebanyak 58,6%. Penelitian yang dilakukan Kusumo (2017) di RSUD Jogja berdasarkan keterampilan komunikasi terapeutik petugas didapatkan 147 orang (48,53%) pasien merasa tidak puas. Hal ini didukung dengan penelitian (Dora, 2019) didapatkan data 56,7% pasien menyatakan tidak puas dengan komunikasi terapeutik perawat dan belum memenuhi 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 di atas 95% (Kemenkes RI., 2017). Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan (Sesriyanti, 2016). Kepuasan pasien adalah terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan dari suatu produk atau jasa yang diterimanya (Nursalam, 2014).

Berdasarkan data dari kuesioner kepuasan pasien pertanyaan ke 6 mendapat nilai terendah yaitu "Apakah anda puas dengan penjelasan Petugas tentang tindakan yang dilakukan" sebanyak 74 pasien (74%) dan pertanyaan ke 3 yaitu "Apakah anda puas dengan penjelasan petugas tentang tata tertib Puskesmas" sebanyak 69 pasien (69%) menjawab "tidak", pertanyaan ke 11 yaitu "Apakah anda puas dengan kesempatan untuk bertanya yang diberikan kepada anda" berjumlah 62 (62%) pasien menjawab "tidak". Pertanyaan ke 2 dan ke 4 yang menyatakan "Apakah anda puas dengan cara petugas memperkenalkan diri" dan "Apakah anda puas dengan penjelasan petugas tentang fasilitas Puskesmas" sebanyak 60 pasien (60%) menjawab tidak. Sabarjuna dalam (Pangestika & Fierda, 2016), menyebutkan beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu: Hubungan pasien dengan petugas puskesmas, meliputi keramahan petugas, informasi yang diberikan, responsif, suportif dan cekatan. Pertanyaan ke 9 "Apakah anda puas dengan waktu yang diberikan Petugas" dan pertanyaan ke 6 "Apakah anda puas dengan penjelasan Petugas tentang tindakan yang dilakukan" masing-masing mendapat 55 (55%) dan 40 (40%) jawaban tidak dari pasien. Menurut peneliti komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh petugas sangat mempengaruhi kepuasan pasien di puskesmas Kuamang Jaya. Hal ini sesuai dengan teori bahwa komunikasi adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Nursalam, 2014).

Hubungan Komunikasi Terapeutik Petugas yang dipersepsikan Pasien dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik menggunakan uji *chi-square* di dapatkan nilai $p = 0,289$ ($p > 0,05$) dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya tidak terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik petugas dengan kepuasan pasien. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Haskas, 2018) dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa komunikasi terapeutik berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya, sebuah penelitian menyatakan komunikasi terapeutik yang baik akan mempunyai dampak yang sangat baik bagi kepuasan pasien (Khoerunnisa, Nabella & Ladesvita, 2017). Sebuah penelitian menyatakan terdapat hubungan yang kuat antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien (Lubis, 2016). Hasil penelitian yang dilakukan (Dora, 2019) dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa ada hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

Penerapan komunikasi terapeutik yang baik akan meningkatkan hubungan saling percaya dengan klien sehingga klien merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan (Anwar, 2017). Menurut Kotler dalam (Nursalam, 2014) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut peneliti komunikasi terapeutik tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien karena banyak faktor lain yang menentukan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan. Ini sesuai dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan salah satunya adalah komunikasi yaitu tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa layanan dan keluhan-keluhan dari pasien. Bagaimana penyedia jasa terutama petugas kesehatan/perawat dengan cepat menanggapi keluhan pasien dan memberikan bantuan terhadap keluhan tersebut (Nursalam, 2014).

KESIMPULAN

Meski pelaksanaan komunikasi terapeutik di Puskesmas Kuamang Jaya cukup baik, namun sebagian besar pasien tidak puas dengan komunikasi terapeutik petugas. Temuan ini menyimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik petugas dengan kepuasan pasien Puskesmas Kuamang Jaya.

REKOMENDASI

Untuk penelitian selanjutnya, direkomendasikan agar dilakukan studi yang lebih mendalam untuk mengidentifikasi faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik di Puskesmas Kuamang Jaya. Penelitian dapat mencakup analisis perbedaan demografis, tingkat pendidikan, dan kondisi kesehatan pasien terhadap persepsi mereka tentang komunikasi terapeutik. Selain itu, menguji efektivitas berbagai intervensi pelatihan komunikasi bagi petugas kesehatan serta dampaknya terhadap kepuasan pasien juga dapat menjadi fokus penelitian di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaswarni, T. (2016). *Modul Bahan Ajar Cetak Keperawatan Komunikasi dalam Keperawatan*. Kemenkes RI.
- Anwar, K. (2017). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. *Program S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani.Yogyakarta*. <http://repositori.unjaya.co.id/id/eprint/2122>
- Damaiyanti, M. (2010). *Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan*. PT. Refika Aditama.
- Dora, M. S. dkk. (2019). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan*., 10(2), p.101-105.
- Haskas, Y. (2018). Hubungan komunokasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap interne RSUD Kota Makasar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 12(15).
- Hidayatullah, M. S. (2020). Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(1), 62-73.
- Kemenkes R.I. (2018). *Hasil Utama RISKESDAS 2018*. Jakarta: Kemenkes RI. Kemenkes RI.
- Kemenkes RI. (2017). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien*.
- Kemenkes RI. (2019). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2018*. Kementrian Kesehatan Republik indonesia.
- Kemenkes RI. (2020). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/320/2020 Tentang Standar Profesi Bidan*. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Khoerunnisa, Nabella & Ladesvita, F. (2017). Dampak komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Warakas Jakarta Utara. *Jurnal Akademik Keperawatan Husada Karya Jaya*., 3(1), ISSN.2442-501X.
- Lubis, zidni imanurrohmah. (2016). Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Fisioterapi Rs Ptn Universitas Hasanuddin Makassar. *Program Studi S1 Fisioterapi Fakultas Kedokteran Universitas Hasanudin Makasssar*.
- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan*. Edisi 4. Salemba Medika.
- Pangestika, & Fierda. (2016). Pengaruh Pengendalian Internal, Good Governance, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Bidang Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Temanggung.” Skripsi. In *Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Prabowo, T. (2016). *Komunikasi dalam Keperawatan*. Pustaka Baru.
- Septiana, V. D. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Petugas Dengan Kepuasan Pasien Selama Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sitiung I. *Universitas Perintis Indonesia*. <http://repo.upertis.ac.id/2260/>
- Sesriyanti, V. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RS Islam Ibnu Sina Bukit Tinggi. *Program Studi Magister Keperawatan Fakultas Pasca Sarjana Universitas Andalas*.
- Transyah, chichi Hafifa & Toni, J. (2018). Hubungan penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Endurance*, 3(1), p.88-89.