



HUBUNGAN IMPLEMENTASI KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN MALARIA DI PUSKESMASHARAPAN DISTRIK SENTANI TIMUR KABUPATEN JAYAPURA

Maria Parera¹, Nurhidayah Amir², Salmon Fairyo³

¹Mahasiswa STIKes Jayapura

²Prodi S1 Keperawatan STIKes Jayapura

³Balai Pelatihan Tenaga Kesehatan Jayapura

email: nurhidayah@stikesjypr.ac.id

ABSTRAK

Latar belakang: Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dilakukan oleh perawat direncanakan secara sadar, tujuan dan kegiatan difokuskan untuk kesembuhan pasien. **Jenis Penelitian:** deskriptif analitik bertujuan untuk mengetahui Implementasi Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Malaria. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Harapan Distrik Sentani Timur Kabupaten Jayapura. Dengan menggunakan teknik penelitian: desain *cross section* dengan 66 orang pasien malaria sebagai responden dengan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi yang ditetapkan peneliti. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan uji statistik yaitu uji *Fisher*. **Hasil penelitian:** Implementasi Komunikasi terapeutik perawat baik 58 responden (87,9%), cukup 8 responden (12,1%) dan kepuasan pasien malaria baik 63 responden (95,5), cukup 3 responden (4,5%). **Kesimpulan:** ada hubungann antara Implementasi Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Malaria di Puskesmas Harapan Distrik Sentani Timur Kabupaten Jayapura ($P=0.037$).

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik perawat, Kepuasan Pasien Malaria

ABSTRACT

Background: Therapeutic communication is communication carried out by nurses consciously planned the purpose and activities are focused on healing patients. **This type:** of descriptive analytic study aims to determine the implementation of nurse therapeutic communication. With the satisfaction of malaria patients, this study was carried out at the puskesmas harapan in sentani district, east of jayapura district. Using: cross sectional design research technique with 66 malaria patients as respondents with purposive sampling technique based on inclusion criteria set by researchers.. data collection using a questionnaire and analyzed using the fisher test statistical test. The results of the research: communication were good nurses 58 respondents (87,9%), enough 8 respondents (12,1%), good malaria patients satisfaction 63 respondents (95,5%), enough 3 respondents (4,5%). Concluded there: was a relationship between the the implementation of therapeutic communication and satisfaction of malaria patients in the puskesmas harapan sentani district east of jayapura regency ($p=0,037$).

Keywords: Therapeutic communication, nurse, satisfaction, malaria patient

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan aktivitas penting manusia dalam menjalani kehidupan.

Sebagai bagian dari makhluk sosial yang penuh dengan keberagaman, kebutuhan dan kepentingan serta harapan-harapan yang

ingin dicapai, manusia tidak bisa lepas dari aktivitas komunikasi. Perawat sebagai salah satu profesi kesehatan yang mempunyai waktu paling lama berinteraksi dengan pasien dituntut mempunyai keterampilan komunikasi yang bermakna terapeutik.

Keterampilan berkomunikasi yang baik dan benar serta efektif yang berdampak terapeutik merupakan kemampuan penting yang harus dimiliki oleh semua tenaga kesehatan, terutama perawat. Komunikasi sangatlah penting sebagai sarana yang sangat efektif dalam memudahkan perawat melaksanakan peran dan fungsinya dengan baik dan benar di depan pasien sehingga pasien merasa nyaman. Malaria merupakan masalah global, sehingga WHO menetapkan tentang eliminasi malaria bagi setiap negara. Menurut WHO 2015, angka kesakitan dan kematian akibat malaria diperkirakan ada sekitar 214 juta kasus baru dengan kematian sekitar 438 ribu jiwa. Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes, 2009). Puskesmas dibangun untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar menyeluruh, dan terpadu bagi seluruh masyarakat yang tinggal di wilayah kerjanya. Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Latupono, 2014).

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi keluhan puskesmas berupa ketidakpuasan pasien baik di Indonesia maupun di luar negeri. Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Menurut (Ridhyall, 2015) komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dilakukan oleh perawat direncanakan secara sadar, tujuan dan kegiatan difokuskan untuk kesembuhan pasien.

Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan. Dengan

demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Dimensi kepuasan pasien terbagi menjadi lima yaitu reliabilitas (*reability*), daya tanggap (*raesponsive*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*) (tjijono, 2011).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan *deskriptif analitik* yaitu penelitian yang bertujuan untuk melakukan deskriptif atas fenomena yang ditemukan, baik yang bersifat faktor resiko, maupun efek atau hasil lalu mencari hubungan antara variabel. Desain dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu dengan melakukan pengukuran variabel pada saat tertentu atau satu kali saja tanpa melakukan tindak lanjut terhadap pengukuran yang dilakukan (Notoadmojo, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata jumlah pasien yang positif malaria dalam sebulan yang sementara berobat ke Puskesmas. Jumlah populasi yaitu 191 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 66 orang. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *purposive sampel*. Alat ukur yang digunakan adalah instrumen kuesioner. Penelitian dilakukan di Puskesmas Harapan Distrik Sentani Timur Kabupaten Jayapura, Penelitian dilakukan pada tanggal 8 Mei -18 Juli 2018.

HASIL PENELITIAN

1. Analisa Univariat

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur Responden

Umur Responden	Frekuensi	(%)
13-17 tahun	10	15.2
18-49 tahun	41	62.1
>50 tahun	15	22.7
Total	66	100.0

Pada tabel diatas 1 dari hasil analisa diperoleh frekuensi umur responden sebagian besar berumur 18-49 tahun sebanyak 41 responden (62,1%), umur responden >50 tahun sebanyak 15 responden (22,7%) dan umur responden 13-17

tahun sebanyak 10 responden (15,2%).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis

Jenis Kelamin	Kelamin	
	Frekuensi	(%)
Laki-laki	22	33.3
Perempuan	44	66.7
Total	66	100.0

Pada tabel diatas 2 dari hasil analisa diperoleh jenis kelamin responden terbanyak yaitu perempuan 44 responden (66,7%) dan frekuensi paling sedikit laki-laki 22 responden (33,3%).

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	(%)
Tidak sekolah	3	4.5
SD	7	10.6
SMP	12	18.2
SM	32	48.5
A Perguruan tinggi	12	18.2
Total	66	100.0

Pada tabel diatas 3 dari hasil analisa diperoleh pendidikan responden sebagian besar berpendidikan SMA sebanyak 32 responden (48,5%), Perguruan tinggi sebanyak 12 responden (18,2%), SMP sebanyak 12 responden (18,2%), SD sebanyak 7 responden (10,6%) dan yang terendah tidak sekolah sebanyak 3 responden (4,5%).

Tabel 4 Data Distribusi Frekuensi Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	(%)
Pelajar	16	24.2
Wiraswast	2	3.0
aPNS	4	6.1
Pegawai	4	6.1
Swasta	29	43.9
IRT Petani	11	15.2
Total	66	100.0

Pada tabel diatas 4 dari hasil analisa diperoleh Pekerjaan responden sebagian besar yaitu IRT 29 responden (43,9%), Pelajar 16 responden (24,2%), Petani 11 responden (15,2%), Pegawai Swasta 4 responden (6,1%), PNS 4

responden (6,1%), dan yang paling rendah yaitu wiraswasta 2 responden (3,0%)

Tabel 5 Komunikasi Terapeutik perawat

Komunikasi Terapeutik perawat	Frekuensi	(%)
Baik	58	87.9
Cukup	8	12.1
Kurang	0	0
Total	66	100.0

Tabel 5 Menjelaskan bahwa perawat yang memiliki implementasi komunikasi terapeutik baik berjumlah 58 perawat (87,9%), dan implementasi komunikasi terapeutik perawat cukup berjumlah 8 perawat (12,1%).

Tabel 6 Kepuasan Pasien Malaria

Kepuasan pasien malaria	Frekuensi	(%)
Baik	63	95.5
Cukup	3	4.5
Kurang	0	0
Total	66	100.0

Tabel 6 Menjelaskan bahwa responden yang memiliki kepuasan baik berjumlah 63 responden (95,5%), kepuasan pasien malaria cukup berjumlah 3 responden (4,5%). antara implementasi komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien malaria”.

PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dibahas hasil penelitian mengenai karakteristik responden malaria di Puskesmas Harapan Distrik Sentani Timur Kabupaten Jayapura. terdapat sel yang nilai ekspektasinya kurang dari 5 ada sebanyak 50% sehingga sebagai alternatif maka digunakan uji Fisher dan memperoleh nilai signifikan 0.037, oleh karena itu nilai $P < 0.05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa “ada hubungan Karakteristik

Responden cukup dan kepuasan pasien cukup berjumlah 2 responden menerapkan komunikasi terapeutik. Berdasarkan *uji chiquare* Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden malaria yang melakukan kunjungan berobat Ke Puskesmas Harapan berusia antara 18-49 tahun yaitu sebanyak 41 responden (62,1%), kemudian usia >50 tahun sebanyak 15 responden (22,7%) dan usia 13-17 sebanyak 10 responden

2. Analisa Bivariat

Tabel 7 Hubungan Implementasi Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan pasien Malaria

Komunikasi terapeutik	Kepuasan pasien			p- value
	Baik	Cukup	Kurang	
Baik	57	1	0	0,037
Cukup	6	2	0	
Kurang	0	0	0	
Total	63	3	0	

Tabel 7 menggambarkan bahwa perawat yang menerapkan komunikasi terapeutik baik dengan kepuasan pasien baik berjumlah 57 responden sedangkan yang menerapkan komunikasi terapeutik baik dan kepuasan pasien cukup berjumlah 1 Perawat yang menerapkan komunikasi terapeutik cukup dan kepuasan pasien baik berjumlah 6 responden sedangkan perawat yang menerapkan komunikasi terapeutik.

Berdasarkan *uji chiquare*

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden malaria yang melakukan kunjungan berobat Ke Puskesmas Harapan berusia antara 18-49 tahun yaitu sebanyak 41 responden (62,1%), kemudian usia >50 tahun sebanyak 15 responden (22,7%) dan usia 13-17 sebanyak 10 responden (15,2%). Berdasarkan hasil penelitian, jenis kelamin sebagian besar yaitu perempuan 44 responden (66,7%) dan jenis kelamin laki-laki sebanyak 22 responden (33,3%).

Berdasarkan tingkat pendidikan responden malaria yang berobat di Puskesmas Harapan Distrik Sentani Timur Kabupaten Jayapura sebagian besar berpendidikan SMA sebanyak 32 responden (48,5%), kemudian yang berpendidikan perguruan tinggi sebanyak 12 responden, (18,2%) yang

berpendidikan SMP sebanyak 12 (18,2%) responden, yang berpendidikan SD sebanyak 7 responden (10,6) dan berpendidikan yang sedikit adalah tidak sekolah sebanyak 3 responden (4,5%). Melihat hal tersebut dapat menggambarkan pasien malaria yang berobat ke puskesmas harapan sebagian besar berpendidikan SMA/menengah. Pada pasien yang dengan pendidikan menengah perhatian pasien terhadap kesehatannya jika dibandingkan dengan yang berpendidikan rendah. Pendidikan juga berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan, semakin tinggi tingkat pendidikan maka intensitas pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan akan semakin tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar adalah IRT yaitu sebanyak 29 (43,9%) responden, kemudian pelajar sebanyak 16 (24,4%) responden, pekerjaan petani sebanyak 11 (15,2%) responden, pekerjaan pegawai swasta sebanyak 4 (6,1%) responden, pekerjaan PNS sebanyak 4 (6,1%) responden, dan yang paling sedikit wiraswasta 2 (3,0%) responden.

1. Komunikasi Terapeutik Perawat

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Harapan Distrik Sentani Timur Kabupaten Jayapura, perawat yang memiliki implementasi Komunikasi Terapeutik baik berjumlah 58 perawat (87,9%), yang memiliki implementasi komunikasi terapeutik perawat cukup berjumlah 8 perawat (12,1%).

Menurut (Supriyanto, 2014) Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Jadi, komunikasi terapeutik merupakan suatu bentuk komunikasi yang di rencanakan dan dilakukan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan pasien. Oleh karena itu komunikasi terapeutik memegang peran penting memecahkan masalah yang dihadapi, pada dasarnya komunikasi terapeutik merupakan komunikasi proporsional yang mengarah pada tujuan yaitu penyembuhan pasien pada komunikasi terdapat dua komponen penting yaitu proses komunikasinya dan efek komunikasinya. Kepuasan Pasien Malaria

Berdasarkan hasil penelitian responden, yang memiliki kepuasan malaria baik berjumlah 63 responden (95,5%), kepuasan pasien malaria cukup berjumlah 3

(4,5%) responden. Berdasarkan hasil penelitian diatas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa kepuasan yang diperoleh pasien selama berobat di puskesmas harapan dipengaruhi oleh bagaimana perawat memberikan pelayanan yang manusiawi dan memberikan kewajiban-kewajiban yang baik kepada pasien sehingga pasien mengatakan rasa puas atas apa yang diberikan perawat. Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Dimensi kepuasan pasien terbagi menjadi lima yaitu Reliabilitas (*reability*), Daya tanggap (*raesponsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*) Bukti fisik (*tangibles*) (Tjiyono, 2011). Wiyono (2010) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan (pasien) dirumah sakit atau organisasi pelayanan lain atau kepuasan pasien dipengaruhi banyak faktor antara lain pendekatan perilaku petugas, mutu informasi, fasilitas umum yang tersedia, fasilitas perhotelan seperti mutu makanan, pengaturan kunjungan dan dan privasi *outcome* terapi perawatan yang diterima. Salah satu faktor untuk mempengaruhi kepuasan pasien adalah pendekatan dan perilaku petugas kesehatan (perawat) yaitu komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan hal yang sangat penting bagi perawat untuk mendukung proses keperawatan yang meliputi pengkajian, diagnosa keperawatan, perencanaan, pelaksanaan tindakan dan penilaian evaluasi peran komunikasi sebagai saran untuk menggali kebutuhan pasien.

2. Hubungan Implementasi Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan uji bivariat dengan menggunakan uji test *chi-square* diperoleh nilai $p < 0,05$ dan terdapat sel yang nilai eksentasinya kurang dari 5 ada 50% jumlah sel sehingga sebagai alternatif maka digunakan uji *Fisher* (Sopiyudin, 2011) dengan perolehan nilai signifikan 0.037, oleh karena nilai $p < 0.05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa “ada hubungan implementasi komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien malaria” berdasarkan hubungan tersebut didominasi oleh jumlah penerapan komunikasi terapeutik dengan kategori baik pasien sebanyak 58 responden.. Perawat yang mengimplementasikan komunikasi terapeutik cukup dan kepuasan

pasien baik berjumlah 6 responden sedangkan perawat yang mengimplemntasikan komunikasi terapeutik cukup dan kepuasan pasien cukup berjumlah 2 responden. Implementasi nkomunikasi terapeutik perawat yang dilakukan oleh 36 perawat yang rata-rata yang berpendidikan terbanyak adalah DIII keperawatan. Hasilnya untuk Berdasarkan uji *Fisher* diperoleh nilai signifikan 0.037, oleh karena itu nilai $P < 0.05$ maka diambil kesimpulan bahwa “ada hubungan antara implementasi komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien malaria”.

Menurut Tjiptono 2011, tentang penyebab buruk kualitas jasa antara lain adalah memperlakukan semua klien dengan cara yang sama. Implementasi komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien malaria yaitu adalah baik, ini di pengaruhi oleh tingkat pendidikan perawat yang cukup baik sehingga dengan teori yang ada perawat langsung menerapkan komunikasi terapeutik sehingga pasien merasa sangat puas dengan komunikasi yang dilakukan oleh perawat yang ada di puskesmas Harapan.

Menurut pendapat (Barjaniartha, 2011) kemampuan komunikasi dari perawat telah didapat pada saat pendidikan keperawatan maupun pelatihan-pelatihan dalam bidang keperawatan, tetapi masih ada perawat yang komunikasinya masih kurang baik.

Hasil penelitian ini juga sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizky Hardhiyani pada tahun 2013 dengan judul penelitian Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Motivasi sembuh pada pasien rawat inap di ruang melati Rumah Sakit Umum Daerah Kalisari Batang, pada hasil penelitian tersebut di peroleh nilai $p \leq 0.000$ atau $p < 0.05$ yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan motivasi sembuh pasien rawat inap, namun penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hajarudin, 2014 dengan judul Hubungan Atara Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bantual Jogjakarta tahun 2014. Yang memperoleh nilai $p 0.536$ atau $p > 0.05$.

Hasil penelitian ini juga bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan Kesimpulan

1. Implementasi komunikasi terapeutik perawat di Puskesmas Harapan

Distrik Sentani Timur Kabupaten Jayapura, perawat yang memiliki Implementasi Komunikasi Terapeutik perawat baik berjumlah 58 perawat (87,9%), yang memiliki implemtasi komunikasi terapeutik perawat cukup berjumlah 8 perawat (12,1%).

2. Kepuasan Pasien Malaria di Puskesmas Harapan, kepuasan pasien malaria sebagian besar baik berjumlah 63 responden (95,5%), sedangkan kepuasan pasien pasien malaria cukup berjumlah 3 responden (4,5%).
3. Adanya hubungan yang antara implementasi komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien malaria dimana nilai $p < 0,05$ (nilai uji Fisher $P = 0.037$).

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI. (2009). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta.
- Latupono, A., M. M. Alimin dan Sari. (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Masohi*. *JST Kesehatan* 2015;Vol; 5. No. 1.
- Siti, M. (2015). *Hubungan Komunikasi Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Prigodani RSU Rajawali Citra Buana Jaogjakarta*.
- Rizky Handhiyani. (2013). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Degan Motivasi Sembuh Pada Pasien Rawat Inap di Ruang Melati Rumah Sakit Umum Daerah Kalisari Batang*.
- Hajarudin. (2014). *Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bantual Jogjakarta*.
- Ferlin Solisa. (2016). *Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Yowari*.
- Tjiptono & Chandra (2011). *Service, Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta: CV Andi Off.
- WHO. (2015). *Global Malaria Programe*. Word healtstastic.