JIKES : JURNAL ILMU KESEHATAN
Tahun 2022, Volume 1, Nomor 1, Bulan Desember: hlm 70 - 75
e-ISSN : 2963-069X

TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA KOMUNIKASI TERAPEUTIK BIDAN DI RUMAH SAKIT IDAMAN KOTA BANJARBARU

Tri Tunggal
Email: tritunggal@gmail.com
Politeknik Kesehatan Kemenkes Banjarmasin

ABSTRACT

This study was to determine the level of patient satisfaction in Midwife Therapeutic Communication at Idaman Hospital, Banjarbaru City. Patient satisfaction is the responsibility of the health service in the midwife's therapeutic communication. Health facilities and services that meet patient expectations do not rule out the possibility that these patients will always come and seek treatment at these health services. This research model is correlational with a cross sectional approach. The population is all patients at the Banjarbaru City Ideal Hospital with a total of 20 patients. The sampling technique used simple random sampling with a sample of 15 respondents. The independent variable of therapeutic communication and the dependent variable is patient satisfaction. The research instrument used a questionnaire with editing data processing, coding, data entry and tabulating and data analysis.

Keywords: patient satisfaction level, midwife therapeutic communication

ABSTRAK

Penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada Komunikasi Terapeutik Bidan di Rumah Sakit Idaman Kota Banjarbaru. Kepuasan pasien menjadi tanggungjawab pihak pelayanan kesehatan pada omunikasi terapeutik bidan. Fasilitas dan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien, tidak menutup kemungkinan pasien tersebut akan selalu datang dan berobat pada layanan kesehatan tersebut. model penelitian ini adalah korelasional dengan pendekatan *cross sectional.* Populasinya semua pasien di Rumah Sakit Idaman Kota Banjarbaru sejumlah 20 pasien. Teknik sampling menggunakan *simple ramdom sampling* dengan sampel sebagian respondenberjumlah 15 responden. Variabel independen komunikasi terapeutik dan variabel dependennya kepuasan pasien. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan pengolahan data editing, coding, entry data dan tabulating dan analisa data.

Kata Kunci: *tingkat kepuasan pasien, komunikasi terapeutik bidan*

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan salah satu yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi tanggungjawab pihak pelayanan kesehatan. Fasilitas dan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien, tidak menutup kemungkinan pasien tersebut akan selalu datang dan berobat pada layanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapannya. Jika tidak sesuai harapan pasien akan mencari fasilitas layanan kesehatan yang lebih baik atau tidak mengecewakan. (Imbalo, 2006). Berdasarkan

hasil penelitian sebelumnya terlihat bahwa ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan salah satunya dipengaruhi oleh faktor komunikasi terapeutik bidan seperti kurangnya senyuman dalam memberikan asuhan keperawatan. Banyak yang mengira atau berpendapat bahwa komunikasi terapeutik identik dengan senyum dan bicara lemah lembut. Hal ini tidak salah tetapi terlalu menyederhanakan arti dari komunikasi terapeutik itu sendiri, karna inti dari komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dilakukan untuk terapi. (Suryani, 2005)

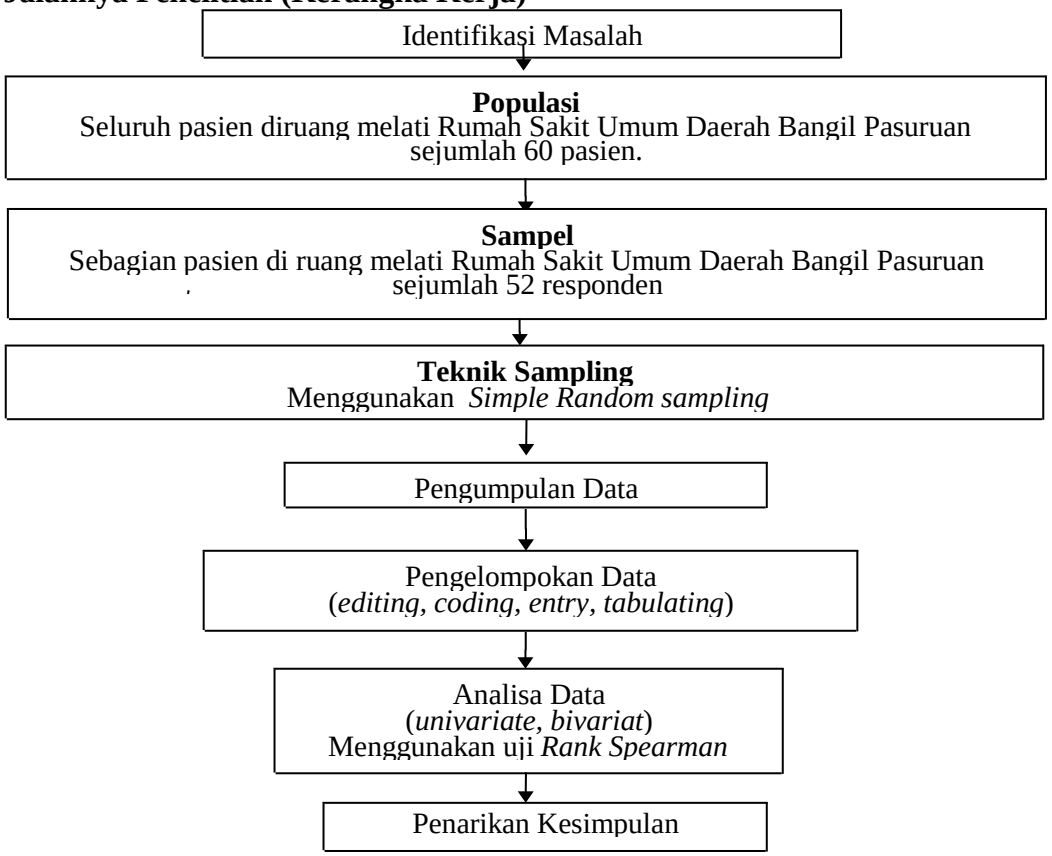
Hasil penelitian Huda (2010), tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RS Bunda Margonda Depok, bahwa tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh komunikasi terapeutik perawat, dan 31 pasien sebagai responden didapatkan 19 pasien (61,3) menyatakan puas dan 12 pasien (38,7) menyatakan kurang puas. Selain itu, menurut hasil penelitian yang dilakukan Husna, dkk (2009) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di RS Siti Khotijah sepanjang telah menerapkan komunikasi terapeutik (100%) dan pasien menyatakan puas (84,6%). Sedangkan penelitian yang dilakukan Hj. Indirawati di RSU Haji Sukolilo Surabaya pada tahun 2007 bahwa kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat 54,2% tidak puas, sebanyak 16,7% cukup puas dan 29,2% sangat puas.

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 (Purwanto, 1994 dalam Mundakir, 2006). Perawat penting menggunakan komunikasi terapeutik berguna dalam pelaksanaan keperawatan, sehingga dapat mengetahui apa yang sedang dirasakan dan yang dibutuhkan oleh pasien. Dan dengan komunikasi terapeutik yang ditunjukkan dengan sikap yang hangat, tulus, dan penuh perhatian dapat menimbulkan saling percaya, saling menghargai dan saling menghormati sehingga pasien dapat menerima tingkat mutu pelayanan kesehatan dengan penuh pengertian dan kekecewaan pasien tidak timbul atau dapat dihindarkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian koralesional menggunakan Cross sectional. Pendekatan cross sectional yaitu merupakan penelitian sectional silang dengan variabel sebab atau resiko dan akibat atau kasus yang terjadi pada objek penelitian yang diukur dan dikumpulkan secara simultan sesaat atau satu kali saja dalam satu kali waktu (dalam waktu yang bersamaan) (Setiadi, 2007).

Jalannya Penelitian (Kerangka Kerja)



Gambar: Kerangka operasional kepuasan pasien pada komunikasi terapeutik di Rumah Sakit Idaman Kota Banjarbaru

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Komunikasi Terapeutik

Hasil penelitian ini menunjukkan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat ruang rawat inap di Rumah Sakit Idaman Kota Banjarbaru sebagian besar adalah kurang baik sebanyak 12 orang (46,1%). Menurut peneliti kurangnya komunikasi terapeutik bidan dikarenakan banyaknya pasien perhari mencapai 25 (29.8) tidak sebanding dengan jumlah bidan yang dinas per shift sejumlah 8 (35.9), sehingga kinerja bidan tidak maksimal.

Menurut teori Wahyu (2006), menyatakan bahwa pada fase kerja merupakan inti dari keseluruhan proses komunikasi terapeutik, karena di dalamnya perawat dituntut untuk membantu dan mendukung pasien untuk menyampaikan perasaan dan pikirannya dan kemudian menganalisis respons ataupun pesan yang disampaikan oleh pasien. Dalam tahap kerja adalah tahap dimana bidan – pasien memiliki waktu bertatap muka lebih lama dan bidan pula mendengarkan secara aktif dan dengan penuh perhatian sehingga mampu membantu pasien untuk mendefiniikan masalah kesehatannya

Berdasarkan data dari kuesioner pada parameter “bersikap sopan” dengan pernyataan “bidan mencondongkan tubuh kearah anda” didapatkan hasil menjawab tidak adalah 18 (73%) responden.

Menurut teori Kendon (2014), gesture tubuh seperti mencondongkan diri merupakan suatu bentuk komunikasi non verbal dengan aksi tubuh yang terlihat

mengkomunikasikan pesan-pesan tertentu, baik sebagai pengganti wicara atau bersamaan dan pararel dengan katakata.

Berdasarkan data dari kuesioner komunikasi terapeutik terdapat nilai terendah pada parameter "rileks" dengan pernyataan "bidan bersikap rileks kepada saya" didapatkan hasil menjawab tidak adalah 19 (75%) responden.

Menurut Egan (2013), salah satu sikap atau cara umtuk menghadirkan diri secara fisik yang dapat memfasilitasi komunikasi yang terapeutik yaitu tetap rileks, tetap dapat mengontrol keseimbangan antara ketegangan dan relaksasi dalam memberi respon respon kepada klien.

2. Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Idaman Kota Banjarbaru sebanyak 17 orang (51,9%%). Menurut peneliti ketidakpuasan responden dikarenakan pelayanan asuhan kebidanan yang diberikan belum memuaskan.

Menurut teori Budiastuti (2002) yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan asuhan kebidanan terutama komunikasi yaitu tata cara informasi yang diberikan oleh pihak penyedia jasa dan bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien. Misalnya adanya tombol panggilan di dalam ruang rawat inap, adanya ruang informasi yang memadai terhadap informasi yang akan dibutuhkan pemakai jasa rumah sakit, seperti keluarga pasien maupun orang yang berkunjung ke rumah sakit.

Berdasarkan data, kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan asuhan kebidanan di Rumah Sakit Idaman Kota Banjarbaru sebanyak 14 orang (65,3%).

Berdasarkan data umum umur responden, hampir setengah 26-35 tahun (dewasa awal) sebanyak 14 orang (46,1%). Menurut peneliti, faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan adalah usia pasien karna semakin tua umur seseorang maka semakin mudah merasa puas.

Menurut teori Anoraga (2009) ada kecenderungan konsumen yang lebih tua lebih merasa puas dari konsumen yang berumur relatif lebih muda. Hal ini diasumsikan bahwa konsumen yang lebihtua telah berpengalaman sehingga ia mampu menyesuaikan diri dengan kondisi pelayanan yang sebenarnya, sedangkan konsumen usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang pelayanan yang diberikan, sehingga apabila harapannya dengan realita pelayanan terdapat kesenjangan, atau ketidakseimbangan dapat meyebabkan mereka menjadi tidak puas.

3. Tingkat Kepuasan Pasien dalam Komunikasi Terapeutik

Berdasarkan penelitian dari 20 responden yang diteliti, hasil analisa menunjukkan hahwa responden mengatakan komunikasi terapeutik bidan kurang dengan responden mengatakan kepuasan rendah sebanyak 9 responden (40,3%). Hasil uji statistik dimana nilai p= 0,00 dengan tingkat kemaknaan a= 0,05 yang berarti nilai p<a dengan demikian H0 ditolak dan H1 diterima atau ada hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Idaman Kota Banjarbaru.

Menurut peneliti, komunikasi yang kurang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Komunikasi yang dilakukan bidan meliputi komunikasi verbal dan non verbal, bidan yang berkomunikasi dengan sikap tidak bersahabat dan cara berkomunikasi yang tidak baik menyebabkan ketidakpuasan pada pasien,

hal ini disebabkan karena ketidakmampuan pasien menafsirkan pesan verbal dan non verbal yang disampaikan bidan.

Menurut teori Suryani (2005), yang menyatakan ketidakpuasan pasien yang paling sering ditemukan erat kaitanya dengan sikap dan prilaku petugas RS, antara lain: lamanya waktu tunggu, lingkungan RS, sikap, prilaku, keramahan petugas, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menjadi kunci ketidakpuasan pasien di RS sehingga pasien mencari pelayanan kesehatan lainya

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Hasil komuniaksi terapiutik dalam penelitian ini menunjukkan pelaksanaan komunikasi terapeutik bidan di Rumah Sakit Idaman Kota Banjarbaru sebagian besar adalah kurang baik sebanyak 14 orang (46,1%). Menurut peneliti kurangnya komunikasi terapeutik bidan dikarenakan banyaknya pasien perhari mencapai 20 orang (29.8) tidak sebanding dengan jumlah bidan yang dinas per shift sejumlah 4 orang (35.9), sehingga kinerja bidan tidak maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Arisa, A., Purwanti, S., & Latifah. (2022). Perilaku Tenaga Kesehatan Dalam Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Antara Harapan dan Kenyataan. *JIKES : Jurnal Ilmu Kesehatan*, *1*(1), 24–34. Retrieved from http://qjurnal.my.id/index.php/jik/article/view/73

Davison, Gerald C. 2003. *Psikologi Abnormal*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: PPM.

Mujinah. 2019. *Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta*. Skripsi

Haryanti, 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Universitas Airlangga.

Imbalo, S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC

Lovelock, Christopher, & Jochen Wirtz. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta*: Indeks.

Machfoedz, M. 2009. *Komunikasi Kepelayan kesehatanan: Komunikasi Terapeutik*. Yogyakarta: Salemba

Muhit, A., Mubarak, & Nasir. 2009. *Komunikasi dalam Kepelayan kesehatanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Selemba Medika.

Mundakir. 2006. *Komunikasi Keperawatan: Aplikasi Komunikasi dalamPelayanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ngalimun. 2019. Komunikasi Terapeutik Bidan Dan Pasien Pasca Melahirkan Operasi Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palangka Raya. *Jurnal Terapung: Ilmu-Ilmu Sosial. Vol. 1 No. 2*

Purwanti, S., Wahyu Utami, S., & Latifah, L. (2022). KONSELING SEBAYA PADA KESEHATAN REPRODUKSI REMAJA DALAM KOMUNIKASI INTERPERSONAL. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling Pandohop*, *2*(2), 47–55. https://doi.org/10.37304/pandohop.v2i2.5245

Stuart, G. W. & Sundeen, S. J. 2006. *Buku Saku Kepelayan Kesehatanan Jiwa*. Alih Bahasa, Achrir. Y. S. Jakarta: EGC

Tamsuri. 2005. Buku Saku: *Komunikasi dalam Kepelayan Kesehatanan*. Jakarta: EGC

Utami, S. W., Lestari, N. C. A., & Latifah. (2022). Pelaksanaan Continuity Of Care Pada Neonatus Dan Bayi Di Era Pandemi Covid-19 Di Wilayah Puskesmas Banjarmasin Indah Tahun 2022. *JPEMAS : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, *1*(1), 30–36. Retrieved from http://qjurnal.my.id/index.php/abdicurio/article/view/32