

ANALISIS PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT UPT PUSKESMAS KECAMATAN MOYO HULU TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP

Dheana Ananda Dwiputri¹ dan M.Syukron Anshori*¹

¹Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

¹syukron.anshori@uts.ac.id

ABSTRAK

Kesehatan menjadi hal yang paling utama didalam kehidupan manusia. Orang yang mengalami sakit akan merasa menderita karena bagian tubuhnya tidak berfungsi. Puskesmas, dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik untuk masyarakat, diperlukan Komunikasi Terapeutik. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan Komunikasi Terapeutik yang dilakukan perawat di Puskesmas Moyo Hulu terhadap kepuasan pasien rawat inap. Pendekatan teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah Komunikasi Terapeutik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik penentuan informan yang digunakan ialah *Porpusive Sampling*. Waktu penelitian dari Desember 2022-Mei 2023, berlokasi di UPT Puskemas Kecamatan Moyo Hulu. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Menggunakan teknik analisis data dari Miles dan Huberman. Hasil dari penelitian ini berdasarkan penelitian yang dilakukan kepada pasien rawat inap di Puskesmas Moyo Hulu diperoleh hasil bahwa dari 5 perawat sebagai informan mengatakan telah menerapkan teknik-teknik Komunikasi Terapeutik. Adapun dalam penerimaan pasien terhadap teknik-teknik Komunikasi Terapeutik yang diterapkan perawat, 4 pasien selaku informan diantaranya, merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik dalam proses penyembuhannya selama dirawat inap di Puskesmas Kecamatan Moyo Hulu. Di samping itu, terdapat 1 pasien yang merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh perawat rawat inap di UPT Puskesmas Moyo Hulu. Hal ini dikarenakan pasien merasa bahwa cara komunikasi dan pelayanan yang diberikan perawat tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien.

Kata kunci; Kesehatan , Komunikasi Terapeutik, Perawat, Kepuasan pasien.

ABSTRACT

Health is the most important thing in human life. People who experience pain will feel miserable because their body parts are not functioning. Puskesmas, in providing good health services to the community, requires therapeutic communication. The purpose of this study was to find out the application of Therapeutic Communication by nurses at the Moyo Hulu Public Health Center on inpatient satisfaction. The theoretical approach used in this study is Therapeutic Communication. This research uses descriptive qualitative method. The informant determination technique used is Porpusive Sampling. Research time from December 2022-May 2023, located at UPT Puskemas, Moyo Hulu District. The data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. Using data analysis techniques from Miles and Huberman. The results of this study based on research conducted on inpatients at the Moyo Hulu Public Health Center showed that 5 nurses as informants said they had applied Therapeutic Communication techniques. As for patient acceptance of Therapeutic Communication techniques applied by nurses, 4 patients as informants among them felt they had received good service in the healing process while being hospitalized at the Moyo Hulu District Health Center. In addition, there was 1 patient who was dissatisfied with the services provided by the inpatient nurse at UPT Puskesmas Moyo Hulu. This is because

the patient feels that the way of communication and service provided by the nurse is not in accordance with what is expected by the patient.

Keywords : Health, Therapeutic Communication, Nursing, Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Kesehatan menjadi hal yang paling utama di dalam kehidupan manusia. Orang yang mengalami sakit akan merasa menderita karena beberapa dari bagian tubuhnya tidak berfungsi. Dalam menjalankan kehidupan sehari-hari tentunya seorang pribadi menginginkan tubuh sehat, yang mencakup kesehatan jasmani maupun rohani agar dapat hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Selain fokus pada tubuh yang sehat, upaya penyembuhan pada seseorang yang sakit menjadi hal yang terus difokuskan juga, baik dalam skala kecil hingga skala besar, dari PUSKESDES (Pusat Kesehatan Desa) hingga rumah sakit unit provinsi. Di Indonesia sendiri, upaya-upaya tersebut terus digaungkan. Sejak 2016 misalnya, upaya lima langkah penguatan layanan kesehatan yang memuat peningkatan akses, peningkatan mutu, regionalisasi rujukan, penguatan peran dinas hingga penguatan dukungan peningkatan layanan lintas sector (Kemenses.co.id, 2016)

Berawal dari hal ini pemerintah berupaya untuk kesehatan masyarakat yaitu dengan menyediakan tempat-tempat pelayanan kesehatan untuk masyarakat di setiap daerah. Tercatat pada tahun 2021 saja, dilansir dari databoks, di Indonesia sudah terdapat 11.874 unit layanan kesehatan masyarakat yang tersebar diberbagai daerah (Annur, 2022). Diantaranya banyaknya pelayanan kesehatan, Puskesmas adalah salah satu bagian penting dari sistem kesehatan yang didalamnya mengedepankan pelayanan prima sebagai elemen utamanya. Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan prima yang terpadu agar berkesinambungan didalam suatu masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah tertentu. “Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.” (PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 75 TAHUN 2014 TENTANG PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT, 2014)

Bidang keperawatan adalah salah satu bentuk pelayanan yang di dalamnya memerlukan hubungan komunikasi yang baik antara perawat dan pasien. Oleh karenanya seorang perawat harus

memiliki keterampilan interpersonal yaitu keterampilan dalam berkomunikasi dengan pasien. Komunikasi merupakan proses kompleks yang melibatkan perilaku dan memungkinkan individu untuk berhubungan dengan orang lain dan dunia sekitarnya (Potter, PA dan Perry, 2005)

Dalam memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat diperlukan komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan dan dilakukan bertujuan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan pasien. Perawat harus memiliki keterampilan komunikasi yang bersifat profesional dan bertujuan untuk menyembuhkan pasien. Perawat yang memiliki keterampilan komunikasi terapeutik akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, sehingga akan lebih efektif dalam mencapai tujuan asuhan keperawatan dan memberikan kepuasan profesional dalam pelayanannya (Damayanti, 2008)

Melihat urgensi dari komunikasi terapeutik yang bersinggungan langsung dengan kepuasan pasien, maka semua unit layanan kesehatan masyarakat berupaya menerapkan prinsip komunikasi terapeutik yang baik dan benar dalam pelayanannya, tidak terkecuali Puskesmas Moyo Hulu. Puskesmas Moyo Hulu adalah sebuah fasilitas kesehatan tipe satu yang berlokasi di wilayah kecamatan Moyo Hulu tepatnya di Jalan Raya Sumbawa Besar-Semamung Moyo Hulu KM.17. Tercatat berdasarkan data administrasi bagian rawat inap Puskesmas Moyo Hulu terdapat 624 pasien rawat inap sepanjang tahun 2021, kemudian pada tahun 2022 terjadi peningkatan hingga 50% yaitu sebanyak 956 orang menjadi pasien rawat inap. Adapun data terbaru pada awal 2023 juga menunjukkan peningkatan signifikan, pada 3 bulan pertama dari Januari hingga Maret 2023 jumlah pasien rawat inap telah mencapai 238 pasien. Data terbaru pada 3 bulan terakhir ini menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan pasien rawat inap di Puskesmas Moyo Hulu. Dengan intensitas yang cukup meningkat setiap tahunnya ini maka perlu adanya monitoring guna peningkatan pelayanan rawat inap terutama pada pasien rawat inap.

Berdasarkan data tersebut peneliti berasumsi bahwa peningkatan pelayanan kesehatan merupakan hal yang penting bagi fasilitas kesehatan guna menunjang keberhasilan penyembuhan dan peningkatan kesehatan masyarakat. Hal ini juga berlaku pada fasilitas kesehatan tipe satu seperti Puskesmas, yang lebih dekat lokasinya dengan masyarakat pedesaan. Adapun peningkatan pelayanan tersebut diantaranya komunikasi terapeutik yang disinyalir mampu memberikan kesan yang baik pada layanan kesehatan. Dengan demikian peneliti berusaha mengetahui bagaimana

penerapan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat di Puskesmas Moyo Hulu terhadap kepuasan pasien rawat inap? Sebagai satu-satunya fasilitas pelayanan kesehatan di kecamatan Moyo Hulu yang perlu diperhatikan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah komunikasi terapeutik. Menurut (Siregar, 2021) “Komunikasi Terapeutik adalah komunikasi yang dilakukan atau dirancang untuk tujuan terapi. Seorang dokter dan paramedis atau perawat dapat membantu pasien mengatasi masalah yang dihadapinya melalui komunikasi.” Dalam hal ini, peran komunikasi sangat diperlukan untuk membina hubungan terapeutik perawat dan pasien yang didalamnya mencakup penyampaian informasi dan pertukaran serta perasaan (Prasetyo Kusumo, 2017). Adapun pendapat lain teknik-teknik Komunikasi Terapeutik yang dilansir dari RSUD Puri Husada Tambilahan dari Shives (1994), Stuart & Sundeen (1950) dan Wilson & Kneisl (1920), yaitu: (RSUD PURI HUSADA TEMBILAHAN, 2015) : (1) Mendengarkan dengan penuh perhatian; (2) Menunjukkan penerimaan; (3) Menanyakan pertanyaan yang berkaitan; (4) Mengulang ucapan pasien; (5) Mengklarifikasi; (6) Memfokuskan; (7) Menyatakan hasil observasi; (8) Menawarkan informasi; (9) Diam; (10) Meringkas; (11) Memberi penghargaan; (12) Menawarkan diri

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan jenis deskriptif. Teknik penentuan informan yang digunakan ialah *Porpusive Sampling* dengan kriteria sebagai berikut: (1) Pasien yang pernah dirawat inap di Puskesmas Moyo Hulu pada rentang bulan Mei 2023, berusia 17-50 tahun keatas, bersedia untuk diwawancara; (2) Perawat yang bertugas di unit rawat inap Puskesmas Moyo Hulu, pernah merawat pasien rawat inap pada rentang bulan Mei 2023 dan bersedia untuk diwawancara. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumen. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti yaitu pengumpulan data, reduksi data, data display, kesimpulan/verifikasi. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di UPT Puskesmas Kecamatan Moyo Hulu. Adapun pelaksanaanya pada Desember 2022-Mei 2023. Informan dalam penelitian ini ialah perawat dan pasien yang pernah dirawat inap di Puskesmas Moyo Hulu yang memenuhi kriteria informan diatas.

PEMBAHASAN

Puskesmas Moyo Hulu berdiri pada tahun 1975 dan direlokasi 2017 kemudian pada tahun 2018 menambah bangunan rawat inap dan pada 2019 menambah ruangan bersalin. Jumlah tenaga kesehatan yaitu: Dokter umum 2 orang, Dokter gigi 1 orang, Perawat ASN 16 orang, Non ASN 18 orang, Bidan ASN 19 orang, Non ASN 18 orang, Perawat gigi 1 orang, Nutrisisionis 2 orang, Sanitarian 1 orang, Penyuluh Kesehatan Masyarakat 1 orang, Non ASN 1 orang, Analis 1 orang Non ASN 2 orang, Farmasi 1 orang, Non ASN 1 orang, Administrasi 2 orang, Non ASN 3 orang Pekarya 3 orang, Penjaga malam 1 orang, Sopi Non ASN 2 orang, Cleaning service Non ASN 1 orang dan 2 orang tenaga struktural.

Data informan penelitian:

| Nama perawat | Usia | Lama menjadi perawat rawat inap | Nama pasien | Usia | Alamat |
|---------------------|-------------|--|---------------------|-------------|------------------|
| Erni Herawati | 31 tahun | 4 tahun | Nova Riskia Pratiwi | 25 tahun | Desa Sebasang |
| Weni Arminiati | 33 tahun | 1 tahun | Malady M | 57 tahun | Desa semamung |
| Yuni Asmawati | 44 tahun | 3 tahun | Andini Cindy Rohayu | 22 tahun | Desa Marga karya |
| Eva Rosdiana Dewi | 26 tahun | 1 tahun | Farah Umaina | 22 tahun | Batu alang |
| Firman Juliandi | 31 tahun | 4 tahun | Nur Isma Syamsudin | 22 tahun | Asrama UTS |

Fase-fase Komunikasi Terapeutik oleh perawat kepada pasien Puskesmas Moyo Hulu

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dilapangan secara keseluruhan proses Komunikasi Terapeutik diterapkan oleh perawat kepada pasien rawat inap di UPT Puskesmas Kecamatan Moyo Hulu yang terbagi menjadi 3 (tiga) fase yang dilansir dari Peplau (dalam Siregar, 2021) yaitu: (1) Fase perkenalan, dimulai pada saat perawat melakukan interaksi pertama kali dengan pasien. Seperti dimulai dengan menyapa pasien yang sedang dirawat inap terlebih dahulu. Yang dimana pada tahapan ini merupakan langkah awal atau *testing* yang dilakukan oleh perawat untuk berkenalan dengan pasien. Tujuan dilakukannya tahapan ini ntuk membina

hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Perawat sebagai orang yang memberi perawatan (komunikator) mengatakan bahwa dengan menunjukkan sikap yang ramah akan membuat pasien lebih leluasa dalam menyampaikan keluhannya. Selanjutnya perawat akan menanyakan kepada pasien terkait tindakan yang diberikan untuk perawatan pasien; (2) Fase kerja, merupakan bagian inti dari Komunikasi Terapeutik, pada tahapan ini perawat akan mencoba untuk mengatasi keluhan atau masalah yang sedang dialami pasien. Dalam hal ini perawat akan menanyakan kembali keluhan yang sedang dialami atau menanyakan apakah pasien tersebut memiliki riwayat penyakit lain sebelumnya. Maka perawat akan memulai dengan sejak kapan sakit tersebut dirasakan, lalu apakah sebelum datang ke Puskesmas pasien meminum obat atau tidak, dimana letak rasa sakit yang sedang dirasakan. Langkah ini tujuannya untuk menggali informasi yang lebih luas dari sakit yang sedang dialami oleh pasien, selain itu juga perawat memberikan kesempatan kepada pasien untuk menjelaskan keadaannya. Melalui tahapan ini juga perawat dapat membantu pasien untuk mendefinisikan keluhan yang sedang dihadapi, cara mengatasi masalahnya, serta memilih alternative apa dan jenis obat apa saja yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kondisi pasien; (3) Fase akhir pertemuan, pada tahap ini terbagi menjadi dua yaitu akhir pertemuan sementara dimana perawat dengan pasien akan kembali bertemu pada waktu yang telah disepakati setelah pasien dirawat inap. Contohnya, perawat akan menawarkan pasien untuk datang konsultasi sebulan 2 kali jika keluhan yang dialami pasien cukup serius dan tidak ada perubahan dari perawatan yang telah diberikan. Selanjutnya akhir pertemuan, perawat akan menyarankan kepada pasien setelah selesai dirawat inap untuk meminum obat secara rutin agar pasien cepat sembuh.

Penerapan Komunikasi Terapeutik

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan teknik wawancara dan observasi memperoleh hasil bahwa dari segi penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat di UPT Puskesmas Moyo Hulu, perawat mengemukakan bahwa mereka telah menerapkan teknik-teknik komunikasi terapeutik yang terdiri dari: (1) Mendengarkan dengan penuh perhatian; (2) Menunjukkan penerimaan; (3) Menanyakan pertanyaan yang berkaitan; (4) Mengulang ucapan

pasien; (5) Mengklarifikasi; (6) Memfokuskan; (7) Menyatakan hasil observasi; (8) Menawarkan informasi; (9) Diam; (10) Meringkas; (11) Memberi penghargaan; (12) Menawarkan diri

Hal ini sejalan dengan keterangan yang disampaikan oleh 4 dari 5 orang pasien yang diwawancarai mengaku bahwa mereka menerima teknik-teknik komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat. Namun terdapat 1 orang informan yang tidak setujudan merasa perawat belum melakukan penerapan komunikasi terapeutik.

Kepuasan pasien

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Ilkafah, 2022). WHO atau *World Health Organization* mengukur kepuasan dengan menggunakan 6 dimensi yaitu dimensi efektif, dimensi efisien, dimensi akses, dimensi berpusat pada pasien, dimensi adil dan dimensi keamanan.

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui hubungan penerapan Komunikasi Terapeutik perawat UPT Puskesmas Moyo Hulu terhadap kepuasan pasien rawat inap, maka pada pembahasan ini dimensi yang akan diuji adalah dimensi efektif, efisien dan dimensi berpusat kepada pasien sebagai bentuk aplikatif komunikasi terapeutik.

Dimensi efektif merupakan layanan kesehatan yang dapat menyembuhkan atau meringankan rasa sakit yang ada guna pencegahan penyakit sejalan dengan kemampuan perawat dalam memberikan perawatan untuk meringankan rasa sakit yang dialami pasien selama perawatan. Dimensi efisien merupakan kondisi dimana pelayan kesehatan memberikan perawatan dengan cara yang maksimal dengan penggunaan sumber daya dan menghindari pemborosan sumber daya kesehatan yang terbatas. Hal ini sejalan dengan Komunikasi Terapeutik yang bertujuan memberikan pelayanan kesehatan untuk kesembuhan pasien. Dimensi berpusat kepada pasien diartikan dengan layanan kesehatan memberikan perawatan yang mempertimbangkan preferensi dan aspirasi pengguna layanan (pasien). Dimensi ini mewakili penerapan Komunikasi Terapeutik perawat yang memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada pasien rawat inap di Puskesmas moyo hulu diperoleh hasil bahwa dari 5 informan yang diwawancarai, 4 diantaranya menyatakan bahwa mereka merasakan kepuasan atas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat rawat inap di UPT Puskesmas Moyo Hulu. Mereka mengaku bahwa mereka menerima pelayanan yang baik dari perawat di UPT Puskesmas Moyo Hulu yang sudah menerapkan teknik-teknik Komunikasi

Terapeutik. Di samping itu, terdapat 1 pasien yang merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh perawat rawat inap di UPT Puskesmas Moyo Hulu. Hal ini dikarenakan pasien merasa bahwa cara komunikasi dan pelayanan yang diberikan perawat tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien.

Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien

Dari berbagai data yang diperoleh peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan yang dirasakan pasien bergantung pada pemenuhan harapan oleh perawat di Puskesmas Moyo Hulu. Perbedaan pendapat dari pasien terkait penerapan teknik komunikasi terapeutik tersebut dihasilkan oleh perbedaan pandangan dan informasi yang didapatkan terkait pelayanan yang diberikan ketika pelayanan yang diperoleh baik maka pasien akan merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan sejak bulan Desember 2022 sampai dengan bulan Mei 2023 di UPT Puskesmas Kecamatan Moyo Hulu yang dalam hal ini 5 perawat sebagai informan mengatakan telah menerapkan teknik-teknik Komunikasi Terapeutik yang meliputi bentuk teknik mendengarkan dengan penuh perhatian, menunjukkan penerimaan, menanyakan pertanyaan yang berikatan, pertanyaan terbuka, mengulang ucapan pasien dengan menggunakan kata-kata sendiri, mengklarifikasi, memfokuskan, menyatakan hasil observasi, menawarkan informasi, diam, meringkas, memberi penghargaan, menawarkan diri. Adapun dalam penerimaan pasien terhadap teknik-teknik Komunikasi Terapeutik yang diterapkan perawat, 4 pasien selaku informan diantaranya, merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik dalam proses penyembuhannya selama dirawat inap di Puskesmas Kecamatan Moyo Hulu, sedangkan ada 1 pasien yang merasa tidak mendapatkan pelayanan Komunikasi Terapeutik yang baik selama proses rawat inap di Puskemas Kecamatan Moyo Hulu. Hal ini dikarenakan pasien merasa bahwa cara komunikasi dan pelayanan yang diberikan perawat tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Annur, C. M. (2022). *Berapa Jumlah Sara Kesehatan Indonesia*. Databoks.

Damayanti, M. (2008). *Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan*. Refika Aditama.

Ilkafah. (2022). *Kepuasan Pasien sebagai Indikator Mutu dalam Pelayanan Kesehatan*. News.Unair.Ac.Id. [https://news.unair.ac.id/2022/01/04/kepuasan-pasien-sebagai-indikator-mutu-dalam-pelayanan-kesehatan/?lang=id#:~:text=Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan,%2C dan safe \(aman\)](https://news.unair.ac.id/2022/01/04/kepuasan-pasien-sebagai-indikator-mutu-dalam-pelayanan-kesehatan/?lang=id#:~:text=Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan,%2C dan safe (aman))

PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 75 TAHUN 2014 TENTANG PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT, Pub. L. No. 75 (2014).

Kemenses.co.id. (2016). *Kuatkan Layanan Kesehatan, Pemerintah Lakukan 5 Upaya Secara Stimulan*. Kemenses.Co.Id. SehatNegeriku.Kemenses.CO.ID.

Potter, PA dan Perry, A. (2005). *Buku Ajar Dasar Keperawatan : Konsep, Proses, dan Praktik* (dkk. E. Asih, Y. (ed.); 4th ed.).

Prasetyo Kusumo, M. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 72–81. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6130>

Siregar, N. S. S. (2021). *Komunikasi Terapeutik Beruansa islami*. Scopindo Media Pustaka.

TEMBILAHAN, R. P. H. (2015). *Komunikasi Terapeutik*. RSUD PURI HUSADA TEMBILAHAN. http://rsudpurihusada.inhilkab.go.id/komunikasi_terapeutik/