

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN DI FASILITAS KESEHATAN: LITERATUR REVIEW

1) Ema Trisnawati, 2) Dini Nur Alpiyah,

Universitas Binawan, Indonesia

Email: 1) 022211028@student.binawan.ac.id, 2) dininuralviah@gmail.com

Correspondence: 1)) 022211028@student.binawan.ac.id,

ABSTRAK

Komunikasi merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang terjalin antara pribadi atau antara dua orang atau lebih yang tidak diratur secara formal dan saling terbuka antara juru rawat dan penderita yang memiliki sasaran untuk membantu meningkatkan kesehatan penderita, komunikasi bukan hanya sekedar alat untuk berbicara melainkan juga sebagai sarana berkolaborasi dengan pasien untuk memastikan mereka menerima perawatan terbaik dan memberikan pengaruh tersendiri terhadap kepuasan pasien, akan tetapi juga berperan untuk menumbuhkan motivasi dalam proses penyembuhan pasien. Komunikasi yang efektif dan membangun kepercayaan antara perawat dan pasien atau keluarga mereka dapat memberikan hasil yang lebih memuaskan dan positif dalam perawatan pasien. Analisis literatur ini bertujuan untuk mengevaluasi hubungan antara komunikasi terapeutik agar individu merasa puas terhadap layanan yang disediakan. Kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Hasil dari review ke 9 jurnal di temukan keadaan yang relevan diantara hubungan terapeutik dengan kepuasan klien di fasilitas kesehatan.

Kata kunci: Komunikasi terapeutik, Kepuasan Pasien, Fasilitas Kesehatan

ABSTRACT

Communication is an important aspect in the delivery of health services. Therapeutic communication is communication that exists between individuals or between two or more people that is not formally organized and mutually open between caregivers and patients who have the goal of helping to improve the health of patients, communication is not just a tool to talk but also as a means of collaborating with patients to ensure they receive the best care and has its own influence on patient satisfaction, but also plays a role in fostering motivation in the patient's healing process. Effective communication and building trust between nurses and patients or their families can lead to more satisfactory and positive outcomes in patient care. This literature analysis aims to evaluate the relationship between therapeutic

communication for individuals to be satisfied with the services provided and patient satisfaction in health facilities. The results of the review of 9 journals found relevant circumstances between therapeutic relationships and client satisfaction in health facilities.

Keywords: Therapeutic communication, patient satisfaction, health facilities

Pendahuluan

Sebagai seorang tenaga kesehatan, penting untuk memiliki keterampilan berdialog, termasuk komunikasi penyembuhan. Hubungan terapeutik ialah hubungan yang dilaksanakan atau direncanakan dengan maksud terapeutik, seperti yang dikemukakan oleh Suryani, (2016). Tenaga kesehatan harus menggunakan komunikasi untuk mendukung klien dalam mengelola masalah mereka. Komunikasi adalah landasan tenaga kesehatan dan kunci untuk memenuhi tugasnya. Komunikasi terapeutik dikatakan baik apabila memiliki tahapan-tahapan berikut:; tahapan tersebut terdiri dari tahap pra-interaksi, tahap orientasi, tahap kerja (satu orang melakukan permintaan), dan tahap terminasi. (Nugroho & Aryati, 2009).

Komunikasi adalah sesuatu yang dapat memengaruhi setiap orang, Hal ini juga berlaku bagi pasien yang menjalani perawatan. Komunikasi yang baik dan tepat adalah tugas profesional tenaga kesehatan untuk melakukannya. Hubungan terapeutik benar-benar hakiki dan bermanfaat untuk penderita. Hal ini dikarenakan hubungan yang efektif membantu pasien untuk memahami perilaku mereka dan mengatasi masalah yang mereka alami. (Prasanti, 2017) Komunikasi terapeutik membantu tenaga kesehatan membangun kepercayaan, Komunikasi yang efektif dengan pasien dan keluarganya sangat penting untuk mencegah situasi berbahaya, mencapai kepuasan medis profesional, dan meningkatkan reputasi rumah sakit.

Menurut Ladesvita & Khoerunnisa (artikel 2017), komunikasi terapeutik melibatkan interaksi interpersonal antara juru rawat, petugas medis lain, dan penderita yang berkonsentrasi pada kesehatan penderita. Tenaga kesehatan harus bertindak dengan integritas dan kepedulian diharapkan anggota staf menunjukkan empati dan kehangatan terhadap pasien dalam menjalankan tugasnya serta mampu merasakan apa yang dirasakan pasien. Ketika tenaga kesehatan berinteraksi dengan pasien, harus ada kehangatan yang membuat pasien percaya dan merasa aman dengan tenaga kesehatan.

Keterampilan komunikasi tenaga kesehatan yang efektif dalam berhubungan dengan pasien dan keluarga atau mengkomunikasikan informasi kepada keluarga pasien. Diakui sebagai landasan tenaga kesehatan yang berkualitas. Oleh karena itu, mengembangkan hubungan dapat meminimalisir kegagalan medis dan kemampuan yang tidak elok dalam perawatan pasien. (Purwaningsih & Putuagungayu, 2019)

Kepuasan pasien mengacu pada tingkat emosi yang diperoleh dari layanan dibandingkan dengan harapan setelah rawat inap, termasuk kinerja dan hasil yang

dirasakan. Komunikasi antara perawat dan pasien merupakan aspek penting dalam pemberian layanan, yang berdampak pada kepuasan pasien. Walaupun harapan pelanggan seringkali didasarkan pada kualitas sarana dan prasarana pelayanan, namun sikap dan perilaku pengelola terhadap pelayanan tetap menjadi kriteria utama. Sarana dan prasarana yang kurang memadai dapat diimbangi dengan perawat yang mampu menampilkan sikap dan perilaku positif (Haryanti, 2014).

Dalam Steiber (2011), kurangnya komunikasi dari staf perawat dan ketidakjelasan prosedur selama proses keperawatan dianggap sebagai penyebab paling umum dari ketidakpuasan pasien. Pasien melaporkan adanya keterlambatan respon terhadap panggilan pasien, sikap apatis perawat, tidak adanya pendidikan kesehatan perawat di rumah, kurangnya perhatian perawat, dan keterbelakangan dalam menjelaskan program pengobatan dan perkembangan penyakit (Haryanti,

METODE

Penelitian ini mengkaji dampak komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan melalui proses tinjauan literatur. Tinjauan literatur adalah pendekatan sistematis yang melibatkan merangkum dan mengevaluasi pengetahuan dan praktik terkini mengenai topik-topik khusus menggunakan istilah pencarian yang terkait dengan jurnal akademis dan artikel jurnal, peneliti mencari "komunikasi terapeutik", "kepuasan pasien" atau "kepuasan", dan "fasilitas layanan kesehatan"

Artikel dari jurnal penelitian yang akan direview akan dibatasi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi dan akan direview jika mencakup 10 tahun terakhir, yaitu dari tahun 2014 hingga 2023, dan memenuhi kriteria inklusi sebagai berikut: (i) Topik penelitiannya adalah komunikasi terapeutik. Perlu dicatat bahwa artikel tersebut merupakan subjek penelitian dan bukan sekadar komentar ilmiah. Artikel penelitian akan dilarang jika tidak memenuhi kriteria berikut: (i) penelitian yang dilakukan dengan metode tinjauan sistematis; (j) pada jurnal penelitian yang diterbitkan sebelum tahun 2014.

Penulis mendapatkan informasinya dari database jurnal seperti Google Scholar, Researchgate ScienceDirect, dan jurnal akademik The Journal. Apabila makalah diblokir, penulis mengunduhnya dari database Sci-Hub dan menggunakan kata kunci yang telah ditentukan: "komunikasi terapeutik", "kepuasan pasien", atau "kepuasan", "fasilitas layanan kesehatan". Artikel penelitian diunduh dalam format PDF dan diseleksi melalui berbagai prosedur, termasuk seleksi, kelayakan, dan kriteria inklusi yang ditentukan oleh penulis.

Peneliti tidak menggunakan data asli dari peneliti sebelumnya, melainkan mengekstraksi data berdasarkan abstrak, hasil, dan kesimpulan makalah. Temuan penelitian yang signifikan adalah kepuasan pasien di fasilitas kesehatan meningkat dengan penggunaan komunikasi terapeutik.

Penulis mengakui adanya keterkaitan seluruh dimensi, terlepas apakah terkait dengan variabel penelitian atau tidak, guna menghilangkan bias penelitian. Peneliti menyintesis artikel dengan meneliti topik, komunikasi terapeutik; kepuasan pasien; fasilitas medis dan kesimpulan. Atau hasil menunjukkan sebaliknya. Model analisis data kualitatif, Miles & Huberman, digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data.

HASIL

Sembilan jurnal dikumpulkan dan lolos kriteria seleksi, endorsement, dan publikasi. Berdasarkan hasil artikel yang dikumpulkan dan dianalisis peneliti, hasilnya menerangkan terdapat kaitan antara kepuasan pasien dan komunikasi terapeutik di berbagai fasilitas medis.

Tabel 1. Jurnal penelitian terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Lokasi	Jenis Penelitian	Hasil
1	Diah Priyanti ni, Daviq Ayatullo h, Elok Faradisa	THE CORRELATION BETWEEN THERAPEUTIC COMMUNICATION AND PATIENTS SATISFACTION IN HOSPITALS	2023	Rumah sakit di Mojokerto	studi cross sectional	nilai p = 0,011 (p<0,05). dan nilai koefisien sebesar 0,438. Menunjukkan jalinan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di rumah sakit .
2	Thirsa O. Mongi	HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI	2020	Ruang Rawat Inap Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang	cross sectional Study	Kesimpulan : Sebagian besar pasien merasa puas terhadap

		RUANG RAWAT JALAN RUMAH SAKIT GMIM KALOORAN AMURANG				pelayanan medis. Hasil penelitiannya adalah $P = 0,002$ dengan $\alpha = 0,05.3$.
3	Ni Made Kristina Meikayanti, Ni Made Ari Sukmandari, Si Putu Ayu Agung Pertiwi Dewi	HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI BADAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN TABANAN	2020	RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN TABANAN	deskriptif analitik korelasi. cross sectional	Berdasarkan nilai p-value 0,001 maka muncul afiliasi antara komunikasi terapeutik tenaga keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Tabanban.
4	Enni Lidia, Lamri, Diah Setiani	HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG DAISY RSD dr. H.SOEMARNO SOSROATMO DJO	2023	DI RUANG DAISY RSD dr.H.SOEMARNO SOSROATMO DJO	Kuantitatif. deskriptif analitik dengan desain cross sectional	Di RSUD Dr. H. Somarno Sosrotomo Jo Tanjung Serol terdapat hubungan penting antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien.p-

						value = 0,001.
--	--	--	--	--	--	-------------------

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Lokasi	Jenis Penelitian	Hasil
5	Murni Sari Dewi Simanullang, Amnita Anda Yanti Ginting, Geri Gonzales Marbun	HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2022	2023	RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN	Korelasi deskriptif,pendekatan cross sectional	Kepuasan rawat inap ditemukan kaitan yang moderat dengan komunikasi terapeutik staf perawat di Rumah Sakit St Elizabeth, Medan. p = 0,010 dimana p < 0,05, r r = 0,354
6	Jusliawati, Yasir Haskas, Lisa fauzia	HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSUD LABUANG	2023	RSUD LABUANG BAJI MAKASSAR	kuantitatif dengan desain penelitian cross sectional	Korelasi yang signifikan telah ditemukan antara kepuasan pasien dan komunikasi

		BAJI MAKASSA				terapeutik . nilai p = 0,001 < □ = 0,05
7	Asri Riyashatul Ulya, Ani Anggraeni, Arabta M.Peraten Pelawi	HUBUNGA N KOMUNIK ASI TERAPEUT IK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASA N PELAYAN AN KESEHATA N PASIEN RAWAT JALAN DI POLI UMUM PUSKESMA S BOJONG MENTENG TAHUN 2022	2022	POLI UMUM PUSKES MAS BOJONG MENTEN G	kuantitatif dengan pendekatan Desain Cross Sectional	Dijumpai korelasi yang relevan antara kepuasan pasien dan komunika si terapeutik , p value sebesar = 0,000 (p<0,05).
8	Deden Nurjaman, Dede Rukasa	HUBUNGA N KOMUNIK ASI TERAPEUT IK TENAGA KESEHATA N DENGAN KEPUASA N PASIEN TERHADA P PELAYAN AN	2018	RUANG RAWAT INAP RS PMI KOTA BOGOR	deskriptif analitik dengan desain cross sectional	Secara statistik kepuasan pasien berhubun gan kuat dengan komunika si terapeutik .dengan hasil p value 0,001.

		KESEHATAN DI RUANG RAWAT INAP RS PMI KOTA BOGOR				
9	Susy Ariyanti	Nurse's Therapeutic Communication Affects Patient Satisfaction and Motivation Level	2022	RSUD Kota Bogor	cross-sectional	Terdapat korelasi yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien dengan motivasi yang dipengaruhi oleh komunikasi terapeutik antar tenaga perawat. nilai p = 0,001 < 0,05.

Pembahasan

Kajian yang dilaksanakan Diah Priyantini dkk. Selama penelitian di rumah sakit pada tahun 2023, komunikasi terapeutik perawat terbukti efektif 21 (63,6%). Nilai p sebesar 0,011 dan nilai koefisien sebesar 0,438. ditemukan berkorelasi dengan komunikasi terapeutik perawat dengan 51,6% pasien yang diuji menggunakan hasil tes spearman rho dan melaporkan kepuasan pasien dalam 17 kasus.

Penelitian Thirsa O Mongi (2020) menunjukkan bahwa mayoritas juru rawat mempunyai kemampuan komunikasi terapeutik yang sangat apik. Berdasarkan penelitian, sebagian besar pasien melaporkan menerima perawatan medis yang memuaskan. pada nilai signifikan (p) = 0,002 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Ada korelasi yang relevan antara kepuasan pasien dan komunikasi terapeutik.

Hasil analisis Ni Made Kristina Meikayanti dkk. Di RSUD Kabupaten Tabanan, nilai p-value 0,001 menunjukkan peningkatan kepuasan pasien karena meningkatnya komunikasi terapeutik antar staf perawat.

Enni Lidia et al., (2023) mengungkapkan bahwa mayoritas partisipan melaporkan keberhasilan komunikasi terapeutik antar perawat, sedangkan 38,9% mengaku gagal dalam komunikasi. Jumlah komunikasi terapeutik tenaga perawat cukup 10 orang (27,8%). Dari jumlah tersebut, 17 (38,9%) dinilai sangat puas, 11 (30,6%) merasa "cukup puas" dan 8 (22,2%) dinilai kurang puas. Menurut uji statistik Spearman rho, probabilitas hasil tertentu adalah $p=0,001$.

Berdasarkan penelitian Murni Sari Dewi Simanullang et.al. Di RS Santa Elizabeth Medan (2023), terjalin hubungan antara kepuasan rawat inap dengan komunikasi terapeutik tenaga keperawatan dengan skor keduanya berada pada rentang $p = 0,010$ dan $r = 0,354$.

Terdapat korelasi yang kuat antara kebahagiaan klien dengan komunikasi pengobatan di RSUD Labuanbaji Makarsson, ditunjukkan dengan hasil uji statistik $p\text{-value } 0,001 < \alpha = 0,05$. Jika komunikasi dengan juru perawat baik kepuasan sebesar 83,9%, sedangkan yang kurang puas melaporkan kepuasan sebesar 64,7%, dan yang memberikan respons tidak memuaskan juga memiliki pengalaman kurang menyenangkan. Sebanyak 16,1% menyatakan tidak puas, dan hanya 35,3% yang menyatakan puas. diperoleh $p = 0,001 < \alpha = 0,05$,

Berdasarkan penelitian Asri Riyashatul Ulya et al., (2022) Berdasarkan hasil telaah bukti melalui tes non-parametrik di temukan $p\text{-value} = 0,000$ ($p < 0,05$). Ini menunjukkan korelasi penting antara kepuasan pasien dan komunikasi terapeutik. Besaran keluhan mengenai jalinan komunikasi penyembuhan antara caregiver dengan kepuasan terhadap pelayan medis ambulatory care di balai perawatan reguler di Puskesmas Bojong Menteng pada tahun 2022

Berdasarkan kajian Deden Nurjaman et al., (2018), Hasil dari 58 responden, 38 (65,5%) menyatakan bahwa perawat memberikan komunikasi terapeutik. Tiga puluh delapan (65,5%) dan 40 (69,0%) pasien menyatakan bahwa mereka puas dengan layanan keperawatan. Sebanyak 40 (69,0%) pasien menyatakan berkenan dengan pelayanan tenaga kesehatan. Berdasarkan uji statistik menyatakan nilai P-value $0,001 < 0,05$.

Kepuasan pasien dan tingkat motivasi berhubungan erat dengan komunikasi terapeutik staf perawat. Mayoritas responden diberikan komunikasi terapeutik, yaitu 43 (61,4%) merasa puas, 46 (65,7%) puas, dan 41 (58,6%) bermotivasi tinggi. Responden (58,6%). Didapat $p\text{-value} = 0,001 < 0,05$.

Secara keseluruhan, buah atas kajian ini menggarisbawahi sesungguhnya

komunikasi terapeutik menjadi tolak ukur utama untuk evaluasi terhadap Kepuasan pasien dalam berbagai pengaturan layanan kesehatan. Pemahaman yang lebih luas tentang elemen-elemen penting yang harus difokuskan pada peningkatan pengalaman pasien diberikan melalui hal ini, yang menjadi landasan bagi peningkatan sistem kesehatan di masa depan.

Simpulan

Titik tengah dari riset ini ialah demi menilai korelasi antara komunikasi penyembuhan dan kepuasan pasien. Disimpulkan bahwa "semua organisasi perawatan kesehatan memiliki hubungan baik dalam hal sifat dan kinerja mereka dalam korelasinya dengan elemen-elemen ini, dengan pendalaman yang spesifik pada kaitannya dengan pesakit." Sikap penyedia layanan kesehatan terhadap pasien dan komunikasi mereka tentang pengobatan menjadi fokus utama analisis para peneliti. Dalam suatu fasilitas pelayanan kesehatan, aspek kepuasan pasien yang terpenting adalah komunikasi terapeutik.

Kajian ini, sebuah tinjauan sistematis, mendukung para ahli perawatan medis dalam mendeskripsikan korelasi antara komunikasi penyembuhan dan kesenangan pasien di sarana perawatan medis. Kekuatan dari kajian ini, sebuah tinjauan sistematis, adalah membantu para profesional kesehatan untuk memahami jalinan antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Kelemahan dari kajian ini yaitu terdapat kontras jalinan antara komunikasi terapeutik di fasilitas yang berbeda. Maka dari itu, kajian ini tidak bisa dimanfaatkan sebagai tolak ukur untuk seluruh fasilitas kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

Priyantini, D., Ayatulloh, D., & Faradisa, E. (2023). The Correlation Between Therapeutic Communication And Patients Satisfaction In Hospital. *Indonesian Nursing Journal Of Education & Clinic (Injec)*, 8(1).

Mongi, T. O. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Gmim Kalooran Amurang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15(3), 263-269.

Meikayanti, N. M. K., Sukmandari, N. M. A., & Dewi, S. P. A. A. P. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan [The Correlation Between Nurse Therapeutic Communication And Patient Satisfaction In Tabanan Regional Hospital]. *Nursing Current: Jurnal Keperawatan*, 8(2), 135-145.

Liddia, E., Lamri, L., & Setiani, D. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Daisy Rsd Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo. *Saintekes: Jurnal Sains, Teknologi Dan Kesehatan*, 2(2), 195-203.

Simanullang, M. S. D., Ginting, A. A. Y., & Marbun, G. G. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 3(1), 167-184.

Haskas, Y., & Fauzia, L. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Di Rsud Labuang Baji Makassar. *Jimpk: Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 3(4), 62-67.

Ulya, A. R., Anggraini, A., & Pelawi, A. M. P. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Bojong Menteng Tahun 2022. *Borneo Nursing Journal (Bnj)*, 5(1), 28-35.

Nurjaman, D., & Rukasa, D. (2018). The Relationship Of Health Therapeutic Communication Trough Patient's Satisfaction On Health Service In Pmi Hospital Room, Bogor: Hubungan Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rs Pmi Kota Bogor. *Jurnal Ilmiah Wijaya*, 10(2), 1-10.

Ariyanti, S. (2022). Nurse's Therapeutic Communication Affects Patient Satisfaction And Motivation Level. *Journal Of Complementary Nursing*, 1(3), 91-98.