

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK BIDAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI BPM Elly Herlinaningsih Tahun 2015

Elpinaria Girsang, S.ST

ABSTRAK

Di Indonesia, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Depkes RI di 27 rumah sakit kabupaten dan kota pada tahun 2005, mendapatkan hasil keperawatan dan kebidanan masih jauh dari apa yang diharapkan oleh pasien, diantaranya perawat atau bidan tidak memperkenalkan diri kepada pasien maupun keluarga pasien, kurangnya penjelasan atau informasi dan komunikasi pada waktu memberikan asuhan kebidanan dan masih kurangnya kegiatan monitoring dan observasi. Untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik bidan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang nifas RSIA Juliana Bogor tahun 2015.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini menggunakan teknik *total sampling* dengan jumlah sampel 35 orang dan menggunakan uji statistik *chi-square* dengan nilai signifikan 5%. Instrumen yang digunakan yaitu kuisioner tertutup.

Hasil penelitian ini yaitu 21 responden (60%) menyatakan penerapan komunikasi terapeutik bidan dinilai baik dan sebanyak 20 responden (57,1%) menyatakan puas terhadap pelayanan, berdasarkan uji statistik *chi square* didapati nilai $p\text{ value} = 0,002$ yang artinya $p\text{ value} < 0,05$, sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik bidan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang nifas RSIA Juliana Bogor tahun 2015. Semakin baik penerapan komunikasi terapeutik bidan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik Bidan, Tingkat Kepuasan Pasien
Daftar Pustaka : 23 buku (2005-2015), 5 jurnal
Jumlah halaman : 67 halaman, 6 tabel, 2 bagan, 16 lampiran

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan, kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.⁽¹⁾

Seiring dengan semakin kritisnya masyarakat akan tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, maka fungsi pelayanan kesehatan rumah sakit perlu ditingkatkan salah satunya adalah komunikasi tenaga kesehatannya.⁽¹⁾

Pelayanan yang baik dikarenakan petugas yang ramah terhadap pasien dan juga empati petugas yang efektif terhadap pasien.

Keberhasilan yang diperoleh layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan berhubungan erat dengan kepuasan pasien.⁽²⁾

Penelitian-penelitian di Amerika Serikat mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit sebanyak 68 % pasien kurang puas terhadap pelayanan kesehatan dikarenakan petugas yang kurang ramah, informasi yang kurang jelas dari tenaga kesehatan terhadap pasien, dan 42 % pasien yang mengatakan puas terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit di Amerika Serikat.⁽¹⁾

Di Indonesia, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Depkes RI di 27 rumah sakit kabupaten dan kota pada tahun 2005, mendapatkan hasil keperawatan dan kebidanan masih jauh dari apa yang diharapkan oleh pasien, diantaranya perawat atau bidan tidak memperkenalkan diri kepada pasien maupun

keluarga pasien, kurangnya penjelasan atau informasi dan komunikasi pada waktu memberikan asuhan kebidanan dan masih kurangnya kegiatan monitoring dan observasi.⁽³⁾

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik bidan dengan tingkat kepuasan pasien diruang nifas Rumah Sakit Ibu dan Anak Juliana Tajur Bogor tahun 2015.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah deskriptif analitik yaitu penelitian yang bertujuan untuk menelaah adanya hubungan antara dua variabel. Serta menggunakan pendekatan *cross sectional*, yaitu suatu penelitian untuk mempelajari antara variabel bebas dengan variabel terikat, dengan cara pemberian kuesioner atau pengumpulan data sekaligus pada saat yang sama (*point time approach*).⁽⁴⁾

Penelitian ini telah dilakukan di Ruang Nifas Rumah Sakit Ibu dan Anak Juliana Tajur Bogor pada bulan Januari 2016. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien ibu nifas yang dirawat di Ruang Nifas Rumah Sakit Ibu dan Anak Juliana Tajur Kabupaten Bogor sebanyak 35 orang. Teknik pengumpulan sampel menggunakan *total sampling*, yaitu seluruh populasi diambil untuk dijadikan sebagai sampel sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 35 orang.

Variabel penelitian ini terdiri dari komunikasi terapeutik bidan dan tingkat kepuasan pasien. pengolahan data dan analisa data menggunakan komputer program SPSS *for windows* seri 17. Analisa data terdiri dari analisis univariat dan bivariat, dimana analisa bivariat menganalisis

hubungan komunikasi terapeutik bidan dengan tingkat kepuasan pasien.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Ruang Nifas Rumah Sakit Ibu dan Anak Juliana Bogor.

Komunikasi Terapeutik Bidan	Tingkat Kepuasan Pasien				Total	P value	OR	
	Puas		Tidak Puas					
	f	%	f	%				
Baik	17	48,6	4	11,4	21	60	0,002	15,583
Tidak baik	3	8,6	11	13,4	14	40		
Total	20	57,1	15	42,9	35	100		

Tabel 1 Distribusi frekuensi Komunikasi Terapeutik Bidan di Ruang Nifas Rumah Sakit Ibu dan Anak Juliana Bogor tahun 2015

No.	Komunikasi Terapeutik Bidan	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Baik	21	60 %
2.	Tidak baik	14	40 %
	Total	35	100 %

Berdasarkan Tabel 1 diatas, menunjukkan bahwa dari 35 responden ibu nifas keterampilan komunikasi terapeutik bidan baik sebanyak 21 responden (60%), dan bidan yang memiliki keterampilan komunikasi terapeutik tidak baik sebanyak 14 responden (40%).

Tabel 2 Distribusi frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Nifas Rumah Sakit Ibu dan Anak Juliana Bogor tahun 2015

No.	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Puas	20	57,1%

2.	Tidak Puas	15	42,9%
Total		35	100%

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas, menunjukkan bahwa dari 35 responden ibu nifas yang merasa puas terhadap pelayanan komunikasi terapeutik bidan sebanyak 20 responden (57,1%), dan yang merasa tidak puas yaitu sebanyak 15 responden (42,9%).

Tabel 4.3 Hubungan Komunikasi Terapeutik Bidan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Nifas Rumah Sakit Ibu dan Anak Juliana Bogor tahun 2015

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas dengan jumlah 35 responden menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi terapeutik bidan baik dan pasien merasa puas sebanyak 17 responden (48,6%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan *Chi-Square* didapatkan nilai $pvalue = 0,002$ yang artinya $pvalue < 0,05$ (5%) berarti H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik bidan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Nifas RSIA Juliana Bogor.

Dari hasil uji statistik didapatkan hasil OR (*Odds Ratio*) sebesar 15,583 dengan interval kepercayaan antara 2,910 sampai 83,455 yang berarti bidan yang berkomunikasi terapeutik baik berpeluang 15,583 kali pasien merasa puas dibandingkan dengan bidan yang tidak berkomunikasi terapeutik yang baik.

PEMBAHASAN

a. Komunikasi Terapeutik Bidan di Ruang Nifas Rumah Sakit Ibu dan Anak Juliana Tajur Bogor tahun 2015

Komunikasi terapeutik yaitu alat untuk membina hubungan antara bidan dan pasien karena komunikasi terapeutik mencakup penyampaian informasi, pertukaran pikiran, perasaan bidan dan pasien. Komunikasi dalam profesi kebidanan sangatlah penting sebab tanpa komunikasi, pelayanan kesehatan sulit untuk mengaplikasikan.⁽⁵⁾

Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi terapeutik meliputi perkembangan, persepsi, nilai, latar belakang sosial budaya, emosi, pengetahuan, lingkungan, jarak, jenis kelamin dan pendidikan.⁽⁵⁾

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 35 responden ibu nifas keterampilan komunikasi terapeutik bidan baik sebanyak 21 responden (60%).

Penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Priscylia (2014) yang menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan perawat maka akan lebih bertanggung jawab dalam memberikan asuhan keperawatan untuk memenuhi kebutuhan dasar klien. Adapun hasil dalam penelitiannya dengan 67 responden menunjukkan bahwa sebanyak (89,6%) dengan komunikasi terapeutik perawat baik, dan (10,4%) komunikasi terapeutik perawat kurang baik.⁽⁶⁾

Berdasarkan teori dan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik bidan baik yaitu sebanyak 21 responden (60%) dan salah satu penyebab bidan berkomunikasi terapeutik baik yaitu dari faktor pendidikan dan pengetahuan. Dimana seseorang yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi akan cenderung bertanggung jawab dalam memberikan asuhan kebidanan. Begitupun dengan pengetahuan, apabila seorang bidan mempunyai pengetahuan yang luas maka akan memudahkan dalam melaksanakan tugas setiap harinya dan dapat berkomunikasi terapeutik yang baik dengan pasien.

b. Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Nifas Rumah Sakit Ibu dan Anak Juliana Tajur Bogor tahun 2015

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya.⁽⁷⁾

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien meliputi karakteristik produk, harga, lokasi, fasilitas, image, desain visual, suasana yang tenang dan nyaman, pelayanan dan komunikasi terapeutik.⁽⁸⁾

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 35 responden ibu nifas yang merasa puas terhadap pelayanan komunikasi terapeutik bidan sebanyak 20 responden (57,1%), dan yang merasa tidak puas yaitu sebanyak 15 responden (42,9%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ike Wahyuli (2014) yang

menyatakan bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh perawat mampu mendatangkan kepuasan pasien, karena dengan komunikasi yang baik tersebut, pasien akan merasa nyaman dan tentram berada di ruangan perawatan, sehingga pada akhirnya mereka merasa puas dengan apa yang didapatkan dalam pelayanan kesehatannya. Maka dari 70 responden didapatkan hasil sebanyak 31 orang (44,2%) merasa sangat puas, 37 orang (52,9%) merasa puas, dan yang merasa kurang puas sebanyak 2 orang (2,9%).⁽⁹⁾

Berdasarkan teori dan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa harga mempengaruhi kepuasan pasien. Dimana harga yang murah akan lebih terjangkau oleh masyarakat baik kalangan atas, tengah maupun bawah. Fasilitas Rumah sakit juga mempengaruhi kepuasan pasien, fasilitas yang lengkap dan baik akan membuat pasien merasa puas sehingga pasien akan kembali kerumah sakit tersebut. Begitupun dengan komunikasi terapeutik, dengan komunikasi terapeutik yang baik tersebut maka pasien akan merasa nyaman dan tenteram berada di ruang perawatan, sehingga pada akhirnya mereka merasa puas.

c. Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Bidan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Nifas Rumah Sakit Ibu dan Anak Juliana Tajur Bogor tahun 2015

Dalam praktik kebidanan, komunikasi adalah suatu alat yang penting untuk membina hubungan terapeutik dan dapat mempengaruhi

kualitas pelayanan kebidanan. Komunikasi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Adapun sumber ketidakpuasan pasien sering disebabkan karena kurangnya komunikasi yang terjadi dengan pasien. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik bidan akan bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kebidanan.⁽¹⁰⁾

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis yang berjudul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Bidan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Nifas Rumah Sakit Ibu dan Anak Juliana Tajur Bogor Tahun 2015” didapatkan hasil bahwa ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik bidan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Nifas RSIA Juliana Bogor.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rita (2012) yaitu menunjukkan bahwa dari 30 responden dengan komunikasi terapeutik yang baik sebagian besar tidak cemas yaitu 24 responden (42,1%) dan responden dengan komunikasi terapeutik bidan yang kurang sebagian besar yaitu sebanyak 18 responden (31,6%) dari 27 responden. Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik mempunyai pengaruh yang signifikan dalam menurunkan kecemasan klien. Rekomendasi dari hasil penelitian adalah ditujukan pada perawat ruangan agar dapat menerapkan komunikasi terapeutik yang efektif dalam menurunkan kecemasan ibu nifas dan bersalin.⁽¹¹⁾

Berdasarkan teori dan hasil penelitian, maka peneliti dapat menyimpulkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik bidan dengan tingkat kepuasan pasien. Adapun yang mempengaruhinya yaitu pendidikan, pengetahuan, harga, komunikasi terapeutik, dan fasilitas rumah sakit. Dimana seseorang yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi akan cenderung bertanggung jawab dalam memberikan asuhan kebidanan, begitupun dengan pengetahuan apabila seorang bidan mempunyai pengetahuan yang luas maka akan memudahkan dalam melaksanakan tugas setiap harinya dan dapat berkomunikasi terapeutik yang baik dengan pasien. Harga yang murah akan lebih terjangkau oleh masyarakat baik kalangan atas, tengah maupun bawah. Dan pelaksanaan komunikasi terapeutik bidan yang baik mampu mendatangkan kepuasan pasien sehingga pasien akan merasa nyaman dan tenteram berada di ruang perawatan. Dan fasilitas rumah sakit juga mempengaruhi kepuasan pasien, dimana fasilitas rumah sakit yang lengkap dan baik akan membuat pasien merasa puas sehingga pasien akan kembali ke rumah sakit tersebut.

SIMPULAN

1. Dari 35 responden didapatkan hasil komunikasi terapeutik bidan baik sebanyak 21 orang (60%).
2. Dari 35 responden didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien yaitu puas sebanyak 20 orang (57,1%).

3. Ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik bidan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Nifas Rumah Sakit Ibu dan Anak Juliana Bogor dengan $p \text{ value} = 0,002 < 0,05$.

SARAN

1. Mahasiswa Akademi Kebidanan Wijaya Husada Bogor
Dapat dijadikan sebagai bahan masukan serta dijadikan bahan referensi yang membantu dalam melakukan penelitian terhadap masalah lain yang akan berhubungan dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien serta hasil penelitian ini sebagai perbandingan dalam pengembangan penelitian selanjutnya.
2. Bagi Rumah Sakit Ibu dan Anak Juliana Tajur Bogor
Melalui hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan dan mempertahankan kepuasan pasien.
3. Bagi Peneliti
Peneliti mendapat kesempatan yang sangat berharga, dimana peneliti dapat menambah pengetahuan dan mengaplikasikan teori yang telah di dapat selama menjalani pendidikan dibangku kuliah akademi kebidanan wijaya husada bogor.

2. Ns.Ridhyalla. *Komunikasi Terapeutik Dalam Keperawatan Jiwa*. Yogyakarta : Gosyen Publishing.
3. Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
4. Wiratna, V. 2015. *Statistik Untuk Kesehatan*. Yogyakarta : Gava Media.
5. Suryani. 2006. *Komunikasi Terapeutik : Teori & Praktek*. Jakarta : EGC.
6. Priscylia. 2014. *Hubungan komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap A RSUP Prof.Dr.R.D.Kandou Manado*.http://www.PRISCYLIA-Jurnal_priscylia.pdf.co.id. Diunduh 26 Juli 2015, 15:30.
7. Irawan. 2005. *Prinsip Kepuasan pelanggan*. Jakarta : Elex Media Kompatindo.
8. Nooria. 2008. *Kepuasan Pasien*. Jakarta : Rineka Cipta.
9. Putri, Ike Wahyuli. 2014. *Hubungan komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan di RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi*.<http://www.JURNAL-IKE-PDF.pdf.co.id>. Diunduh 29 Juli 2015, 20:05.
10. Suryani. 2005. *Komunikasi Terapeutik; Teori dan Praktek*. Jakarta : EGC.
11. Yusnita,Rita. 2012. *Hubungan Komunikasi terapeutik Bidan Dengan Kecemasan Ibu Bersalin Di Ruang Kebidanan Dan Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pidie*. http://www.RITA_YUSNITA-54k-Jurnal_rita_yusnita_2.pdf.co.id. Diunduh 26 Juli 2015, 13:40.

DAFTAR PUSTAKA

1. Pustaka Mahardika. 2011. *Undang-undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta : Salemba Medika.