
Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Stroke Non Haemorrhagic di Klinik Neurobehavior RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto

Pricilia Susanti¹, Mustiyah Yulistiani^{2*}

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Purwokerto

*Corresponding author: mustiahyusuf69@gmail.com

ABSTRACT

Background: Hospitals are places where people seek medical assistance for their health problems. In practice, there are often irregularities and complaints in service delivery that reflect patient dissatisfaction with the services provided. Increasing patient satisfaction requires effective communication to explain each stage of care. **Objective:** To determine the relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction in non-haemorrhagic stroke patients at the Neurology. **Methods:** The study was a correlational design. The study was conducted at the Neurology Clinic of Prof. Dr. Ir. Prof. Hospital. The samples consisted of 64 respondents who were selected through purposive sampling. Univariate analysis was performed using a frequency distribution test, while bivariate analysis used a chi-square test and Spearman rank correlation test. **Results:** The results showed there was a positive relationship between nurse-therapeutic communication and patient satisfaction in non-haemorrhagic stroke patients ($p=0.000$). **Conclusion:** This study found a significant relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction in non-haemorrhagic stroke patients. To increase patient satisfaction, nurses are expected to improve therapeutic communication in their services.

Keywords: Therapeutic communication, patient satisfaction, outpatient care, nurses

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi yang menyediakan layanan kesehatan individu secara komprehensif, meliputi rawat inap, rawat jalan, dan layanan gawat darurat, yang mengacu pada Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009. Layanan kesehatan ini mencakup aspek promosi kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan, dan rehabilitasi (Widjaja, 2023). Selain itu, rumah sakit juga memiliki fungsi sebagai tempat yang

sering dikunjungi masyarakat untuk mendapatkan bantuan medis terkait masalah kesehatan yang mereka alami (Saprianingsih, 2020). Misi pemerintah daerah untuk memastikan bahwa semua warga mendapatkan akses terhadap pelayanan kesehatan yang memadai dan berkualitas (Humas RSMS, 2024). Layanan kesehatan ini mencakup aspek promosi kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan, dan rehabilitasi (Widjaja, 2023). Selain itu, rumah sakit juga memiliki fungsi sebagai tempat yang sering dikunjungi masyarakat untuk mendapatkan bantuan medis terkait masalah kesehatan yang mereka alami (Saprianingsih, 2020).

Stroke non haemorrhagic termasuk urutan pertama dalam kategori 10 besar kasus penyakit saraf yang di layani oleh klinik Neurobehavior RSUD Prof.Dr, Margono Purwokerto. *Stroke non haemorrhagic* juga merupakan pelayanan penyakit tidak menular yang diprioritaskan rumah sakit,Angka kunjungan pasien di klinik Neurobehavior RSMS pada bulan januari 2024 berjumlah 122 pasien (SIM RSMS, 2024).

Keluhan dan ketidakteraturan dalam pelayanan sering kali mencerminkan ketidakpuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan pasien sendiri adalah sejauh mana perasaan positif atau negatif seorang pasien setelah membandingkan kinerja pelayanan yang diterima dengan harapan mereka sebelumnya (Nursalam, 2020). Dalam konteks asuhan keperawatan, sangat penting bagi perawat untuk memperhatikan sikap dan perilaku mereka saat berkomunikasi dengan pasien, karena hal ini sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Keluhan yang umumnya disampaikan oleh pasien yang merasa tidak puas termasuk kurangnya komunikasi dari perawat serta ketidakjelasan mengenai proses perawatan yang sedang dijalani (Mongi, 2020). Untuk meningkatkan kepuasan pasien, perlu adanya peningkatan komunikasi yang efektif dan transparansi dalam menjelaskan setiap tahapan perawatan.

Komunikasi terapeutik merupakan suatu proses penting dalam praktik keperawatan yang melibatkan interaksi perawat dengan pasien untuk mencapai 3 pemahaman yang baik dalam membangun hubungan loyalitas dan saling percaya (Sroka et al., 2023). Dalam konteks pasien *stroke non haemorrhagic* sering menyebabkan gangguan kognitif dan fisik dimana pasien sering memerlukan perawatan jangka panjang dan dukungan yang intensif, kualitas komunikasi antara perawat dan pasien dapat berdampak signifikan pada kepuasan pasien serta hasil pengobatan yang optimal (Dewi & Puspawati, 2022). Aduan tersebut memang tidak banyak tetapi secara konsisten terulang, hal ini dapat berdampak terhadap citra atau reputasi Rumah sakit apabila tidak ditindaklanjuti. Menurut petugas di klinik neurologi sering terjadi Ketidaktertiban pasien maupun penunggu pada pelayanan, Indikasi review kepuasan pelayanan yang kurang baik menjadi tanggung jawab rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan. Pasien yang kurang puas terhadap pelayanan, ketidaktertiban 4 pasien di pelayanan, sedangkan jumlah pasien *stroke non haemorrhagic* yang menduduki kasus penyakit terbanyak yang dilayani dan memiliki resiko mengalami gangguan kognitif dan verbal yang menghambat proses komunikasi, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien *Stroke Non Haemorrhagic* di Klinik Neurobehavior RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto”.

TUJUAN

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien *stroke non haemorrhagic* di klinik Neurobehavior. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien *stroke non haemorrhagic* di klinik Neurobehavior RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Untuk menganalisa hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di klinik Neurobehavior.

METODE

Penelitian ini adalah korelasional design. Penelitian dilaksanakan pada perawat dengan kepuasan pasien *stroke non haemorrhagic* di klinik neurobehavior RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo pada tanggal 20 Mei-10 Juni 2024. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah pasien *stroke non haemorrhagic* yang sedang menjalani perawatan minimal yang diperlukan adalah 58 responden. Kriteria Sampel Inklusi Pasien *stroke non haemorrhagic*. Pasien yang telah didiagnosa dengan *stroke non haemorrhagic* oleh dokter. Pasien yang sedang menjalani perawatan di klinik neuro behavior dengan waktu kontrol 30 hari. Hasil perhitungan Uji reliabilitas komunikasi terapeutik perawat metode *Cronbach's Alpha* dan uji Korelasi *rank Spearman*.

HASIL

Karakteristik Responden

Gambaran karakteristik responden meliputi: umur, jenis kelamin, agama, pekerjaan, status pernikahan, pendidikan, waktu di diagnosa *stroke*, jumlah kunjungan ke poli neurobehavior pada table dibawah ini.

Tabel 1 Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Jumlah (n)	Frekuensi (%)
1	Jenis Kelamin :		
	a. Laki-laki	35	54.7 %
	b. Perempuan	29	45.3 %
2	Umur :		
	Dewasa awal (23-35 tahun)	1	1.6 %
	Dewasa akhir (36- 45 tahun)	2	3.1 %
	Lansia awal (46-55 tahun)	9	14.1 %
Lansia akhir (56-80 tahun)	52	81.3 %	
3	Agama :		
	Islam	57	89.1 %
	Kristen	4	6.3 %
Katolik	3	4.7 %	

4	Pekerjaan		
	PNS/TNI/POLRI	4	6.3 %
	Wiraswasta	22	34.4 %
	Buruh	12	18.8 %
	IRT	19	29.7%
	Pensiunan	7	10.9 %
5	Status		
	Menikah	56	87.5 %
	Tidak Menikah	2	3.1 %
	Janda	3	4.7 %
	Duda	3	4.7 %
6	Pendidikan		
	SD	11	17.2 %
	SMP	17	26.6 %
	SMA	25	37.5 %
	PT	12	18.8 %
7	Diagnosa		
	< 1 Tahun	35	54.7 %
	> 1 Tahun	29	45.3 %
8	Jumlah Berobat		
	<3 Kali	32	50 %
	≥ 3 Kali	32	50 %
	Total	64	100%

Tabel 1 menunjukkan distribusi karakteristik responden mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 35 orang (54,7%), sementara perempuan berjumlah 29 orang (45,3%) dan lansia akhir (56-80 tahun) sebanyak 52 orang (81,3%), diikuti oleh lansia awal (46-55 tahun) dengan 10 orang (15,4%), dewasa akhir (36-45 tahun) 2 orang (3,1%), dan dewasa awal (23-35 tahun) hanya 1 orang (1,6%).

Hubungan Komunikasi Terapeutik Pasien dan Kepuasan Pasien Stroke Non-haemoragic.

Tabel 2 Uji Korelasi Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien

			Komunikasi Terapeutik	Kepuasan pasien
Spearman's rho	Komunikasi Terapeutik	Correlation	1.000	596**
		Coefficient	.000	0.000
		Sig. (2-tailed)		
		N	64	64
	Kepuasan pasien	Correlation	596**	1.000
		Coefficient	0.000	.000
		Sig. (2-tailed)		
		N	64	64

** p=0.000

Berdasarkan Tabel 2 komunikasi terapeutik. perawat berhubungan secara positif dengan kepuasan pasien stroke non-haemoragic ($r=0.596$, $p=0.000$).

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini didominasi pada pasien berjenis kelamin laki-laki sebanyak 35 responden (54,7%) sedangkan pada perempuan berjumlah 29 responden (45,3 %), hal ini sesuai dengan penelitian (Mardiyanti et al., n.d.) yang melakukan penelitian pada pasien *stroke non haemorrhagic* dengan 42 responden dan didominasi laki-laki sejumlah 24 orang (57,1 %). Menurut (Mardiyanti et al., n.d.) mengatakan laki-laki memiliki resiko lebih tinggi dari perempuan karena gaya hidup, seperti kebiasaan merokok, tidur larut malam dan minum alkohol. Perempuan memiliki resiko lebih rendah dari laki-laki dikarenakan perempuan memiliki hormon estrogen yang dapat mempertahankan kekebalan tubuh sampai masa menopause dan melindungi dari proses arterosklerosis.

Analisis Komunikasi Terapeutik Perawat pada fase orientasi 84,4 % responden menyatakan perawat berkomunikasi baik / terapeutik dan 15,5 % responden menyatakan perawat tidak terapeutik, pada fase kerja terdapat 84,4 % responden menyatakan perawat berkomunikasi terapeutik dan 15,6 % responden menyatakan perawat kurang komunikatif, sedangkan pada fase kerja 84,4 % responden menyatakan perawat berkomunikasi terapeutik dan 15,6 % responden menyatakan perawat tidak terapeutik. Artinya sebagian besar responden (84,4%) menyatakan bahwa perawat berkomunikasi secara baik atau terapeutik di semua fase yang diamati, sementara sebagian kecil (15,6%) menganggap komunikasi perawat kurang terapeutik. Hal ini memperlihatkan bahwa perawat sudah membiasakan memberi salam, senyum, serta selalu menerapkan sikap sopan dan santun kepada pasien serta menanyakan keluhan yang pasien rasakan. Sejalan yang dinyatakan dalam penelitian (Ulya et al., 2023).

Komunikasi terapeutik fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi terdapat korelasi positif dengan kepuasan pasien stroke non-haemoragic ($r=0.596$, $p=0,000$). Penelitian dilaksanakan oleh Kusumawardhani (2018) bahwa terdapat hubungan positif pada fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi terhadap komunikasi terapeutik perawat ($r=3.775$, $p<0005$). Silvia Dora et al. (2019) melaporkan bahwa perawat sudah melakukan komunikasi terapeutik pada fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi.

Selain komunikasi terapeutik adalah bagian *tangibles* terhadap kepuasan pasien stroke, namun korelasi tidak terdapat hubungan signifikan *tangibles* terhadap kepuasan pasien, Bagian *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berhubungan positif dengankepuasan pasien stroke ($p=(0,000)$). Hasil ini konsisten dengan temuan dari penelitian Sophia et al. (2023), yang juga menemukan adanya hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien di ruang rawat inap Nyi Ageng Serang RSUD Sekarwangi ($p=0.000$). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Soleman dan Cabu (2021) melaporkan hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Maba dengan hasil positif dengan kekuatan kuat ($r=0,682$, $p=0.000$).

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini memperkuat bukti bahwa komunikasi terapeutik berhubungan positif dengan tingkat kepuasan pasien stroke.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu terlaksananya kegiatan penelitian tentang "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Stroke Non Haemorrhagic".

REFERENSI

- Anderson, MJ, Horn, ME, Lin, YC, Parks, PJ & Peterson, ML. (2010). Efficacy of concurrent application of chlorhexidine gluconate and povidone iodine against six nosocomial pathogens. *Association for Professionals in Infection Control and Epidemiology*, 38, 826-831, diakses 01 Oktober 2014, <<http://www.sciencedirect.com/>>.
- Black, JM & Hawks, JH. (2009). *Medical surgical nursing: clinical management for positive outcomes volume 1*. Edisi 8. St. Louis: Elsevier.
- Boyko, EJ, Fihn, SD, Scholes, D, Abraham, L & Monsey, B. (2005). Risk of urinary tract infection and asymptomatic bacteriuria among diabetic and non diabetic postmenopausal women. *American Journal of Epidemiology*, 161(6), 557-564.
- Darmadi. (2008). *Infeksi nosokomial: problematika dan pengendaliannya*. Jakarta: Salemba Medika.
- Davey, P. (2006). *At a glance medicine*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Graham, JC & Galloway, A. (2001). The laboratory diagnosis of urinary tract infection. *Journal of Clinical Pathology*, 54(12), 911, diakses 01 Januari 2015, <<http://proquest.umi.com/>>.
- Healthcare Infection Control Practices Advisory Committee (HICPAC). (2009). Guideline for prevention of catheter-associated urinary tract infections. *Centers for Disease Control and Prevention (CDC)*, 26(7), diakses 23 September 2014, <http://www.cdc.gov/hicpac/cauti/009_cauti2009_References.html>.
- Johnson, JY, Smith-Temple, J & Carr, P. (2005). *Prosedur perawatan di rumah: pedoman untuk perawat*. Jakarta: EGC.
- Kuntaman, Mudihardi, E, Harsono, S, Debora, K & Mertaniasih, NM. (2011). Aspek mikrobiologi pada infeksi saluran kemih dalam Nasronudin (ed.), *Penyakit infeksi di Indonesia: solusi kini dan mendatang*. Edisi 2. Surabaya: Airlangga University Press.
- Leaver, RB. (2007). The evidence for urethral meatal cleansing. *Nursing Standar*, 21(41), 39-42.
- Nazarko, L. (2010). Effective evidence-based intermittent self catheterization: update. *British Journal of Nursing*, 2(18), diakses 12 September 2014, <<http://www.magonlinelibrary.com/doi/abs/10.12968/bjon.2010.19.Sup8.79062>>.
- Nursalam. (2013). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan: pendekatan praktis*. Edisi 3. Jakarta: Penerbit Salemba Medika.

- Pargavi, B, Mekala, T, Selvi, AT & Moorthy, K. (2011). Prevalence of urinary tract infection among diabetics patients in Vandavasi, Tamil Nadu, India. *International Journal of Biological Technology*, 2(2), 42-45.
- Polit, DF, Beck, CT & Hungler, BP. (2001). *Essentials of nursing research: methods, appraisal and utilization*. Edisi 5. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.
- Potter, PA & Perry, AG. (2010), *Fundamental keperawatan buku 3*. Edisi 7. Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
- Turner, B & Dickens, N. (2011). Long-term urethral catheterization. *Primary Health Care*, 21(4), 32-39.
- Sodikin. (2009). *Buku saku perawatan tali pusat*. Jakarta: EGC.
- Suharto. (2011). Penatalaksanaan infeksi nasokomial berat dalam Nasronudin (ed.), *Penyakit infeksi di Indonesia: solusi kini dan mendatang*. Edisi 2, Surabaya: Airlangga University Press.
- Sukandar, E. (2007). Infeksi saluran kemih pasien dewasa dalam Sudoyo, AW (ed.), *Buku ajar ilmu penyakit dalam, infeksi saluran kemih pada pasien terpasang kateter di ruang Anggrek RSUD kota Madiun*. *Jurnal Kesehatan Aiptinakes Jatim*, 3(1), 28-32, diakses 21 September 2014, <adysetiadi.files.wordpress.com/2012/03/jurnal-aiptinakes-sept-2012.pdf>.