

HUBUNGAN DUKUNGAN KELUARGA DENGAN KEPATUHAN MINUM OBAT PASIEN HIPERTENSI DI PUSKESMAS TOWUNTU TIMUR KABUPATEN MINAHASA TENGGARA

Afford Hendra Wongkar¹, Engryne Nindi², Patricia D. A. Sadrak³

^{1,2,3} Fakultas Keperawatan Universitas Pembangunan Indonesia Manado

E-mail coresponding author:

afford.wongkar@unpi.ac.id

ABSTRAK

Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) dan Badan Sertifikasi Profesi (BNSP) telah menetapkan bahwa kemampuan komunikasi terapeutik merupakan suatu standar kompetensi yang harus dimiliki oleh perawat dalam pemberian pelayanan asuhan keperawatan dan manajemen keperawatan. Oleh karena itu, penggunaan komunikasi terapeutik merupakan unsur yang penting dalam layanan asuhan keperawatan. Tingkat kepuasan pasien tergantung pada mutu pelayanan yang diberikan Rumah Sakit kepada pasien. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 103 orang dan pengambilan sampel dilakukan dengan criteria inklusi dan eksklusi serta menggunakan rumus Slovin menjadi 51 orang. Tempat penelitian di RS GMIM Kalooran Amurang di Ruang Rawat Inap Kelas 1. Berdasarkan hasil kuisioner penelitian yang dilakukan kepada 51 responden, 32 responden (63%) merasa komunikasi terapeutik perawat adalah baik dan puas dan 19 responden (37%) merasa komunikasi terapeutik perawat adalah kurang baik dan kurang puas dengan pelayanan perawat di Ruang Rawat Inap Kelas I Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai $P = 0,000$ sedangkan nilai $\alpha = 0,05$ sehingga nilai $P = 0,000 < \alpha = 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, maka ada hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas I Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang.

Kata Kunci : komunikasi terapeutik, pelayanan perawat, rumah sakit, kepuasan pasien

ABSTRACT

The Indonesian National Nurses ' Association (PPNI) and the Professional Certification body (BNSP) have established that the ability of therapeutic communication is a standard of competence that nurses must have in providing nursing care services and nursing management. Therefore, the use of therapeutic communication is an important element in nursing care services. The patient satisfaction rate depends on the quality of the hospital provided to the patient. This research uses a descriptive analytical method with a cross sectional approach. The population in this study amounted to 103 people and sampling was conducted with inclusion and exclusion criteria as well as using Slovin formula to 51 people. Research place at GMIM Kalooran Amurang HOSPITAL in classroom 1 inpatient room. Based on the results of the research questionnaire conducted to 51 respondents, 32 respondents (63%) Feel therapeutic communication nurses are good and satisfied and 19 respondents (37%) Feel the therapeutic communication of nurses is less good and less satisfied with the service of nurses in the hospital class I inpatient room GMIM Kalooran Amurang. From the calculation result obtained the value $P = 0.000$ While the value of $\alpha = 0.05$ so that the value $P = 0.000 < \alpha = 0.05$. Thus H_0 rejected and H_a accepted, hence there is a link between the therapeutic communication of nurses and patient satisfaction in the hospital class I inpatient classroom of GMIM Kalooran Amurang.

Keywords: therapeutic communication, nursing care, hospital, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Di Indonesia, sebagian besar penduduk mendapat jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Karena peran Rumah Sakit sangat besar pengaruhnya kepada masyarakat umum maka sangat penting untuk memperhatikan kualitas pelayanan dari tiap Rumah Sakit yang ada. Pelayanan kesehatan (health care services) merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan derajat kesehatan baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan.

Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) dan Badan Sertifikasi Profesi (BNSP) (2012) telah menetapkan bahwa kemampuan komunikasi terapeutik merupakan suatu standar kompetensi yang harus dimiliki oleh perawat dalam pemberian pelayanan asuhan keperawatan dan manajemen keperawatan.

Pelayanan keperawatan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari pelayanan kesehatan baik di Rumah Sakit maupun fasilitas pelayanan kesehatan lainnya. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak diperlukan, dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut, maka dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (Ingerani, 2002).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bias memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit.

Berdasarkan hasil pengambilan data awal jumlah pasien rawat inap di ruangan kelas I Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang selama 3 bulan terakhir dari bulan Februari-April 2018 berjumlah 310 pasien. Pada wawancara awal terhadap 10 orang pasien di ruangan rawat inap kelas 1 Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang, yang diwawancarai mengenai komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien, 6

orang mengatakan puas, 4 orang mengatakan kurang puas dikarenakan adanya perawat yang kurang sabar, kurang senyum dan berbicara kasar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan cross sectional study yaitu rancangan penelitian dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variable satu dengan variable lain. Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan April-Juni 2018 bertempat di Rumah Sakit Gmim Kalooran Amurang.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap ruangan kelas 1 di Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang selama 1 bulan yang berjumlah 103 orang pasien. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin.

Keterangan :

N : Besar Populasi

n : Besar Sampel

d: Tingkat kepercayaan (ketetapan yang diinginkan 0,1)

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 51 Orang. Kriteria inklusi: Pasien ruangan rawat inap kelas 1 RS GMIM Kalooran Amurang yang telah mendapatkan pelayanan minimal 24 jam, Mampu berkomunikasi dengan baik, Bersedia menjadi responden. Kriteria Eksklusi: Pasien yang dirawat kurang dari 24 jam, Pasien yang tidak bisa berkomunikasi dengan baik di ruangan rawat inap kelas 1 RS GMIM Kalooran Amurang.

Analisis persentasi dilakukan terhadap tiap-tiap variabel penelitian, untuk melihat tampilan distribusi variabel independen dan variabel dependen. Setelah analisis univariat dilakukan, untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien dilakukan analisa dengan menggunakan Uji Chi-Square pada derajat kepercayaan $p=0,05$.

Penelitian ini harus mendapatkan rekomendasi dari pimpinan Universitas Pembangunan Indonesia Manado dan pimpinan Program studi ilmu keperawatan dan ijin pimpinan atau direktur Utama RS GMIM Kalooran Amurang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 5.1 Distribusi Responden berdasarkan Umur di Ruang Rawat Inap Kelas I Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang tahun 2018

Umur Responden	Jumlah	
	N	%
< 20 tahun	6	12
20 – 29 tahun	16	31
30 – 39 tahun	13	25
40 – 49 tahun	10	20
50 – 59 tahun	6	12
Jumlah	51	100

Tabel 5.1 di atas menunjukkan hasil penelitian dari 51 responden menurut umur. Jumlah responden terbanyak adalah responden yang berumur 20–29 tahun yaitu 16 responden (31%), sedangkan jumlah responden paling sedikit adalah responden yang berumur < 20 tahun dan 50–59 tahun yaitu masing-masing 6 responden (12%).

Tabel 5.2 Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Rawat Inap Kelas I Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang tahun 2018

Jenis Kelamin Responden	Jumlah	
	n	%
Laki-laki	25	49
Perempuan	26	51
Jumlah	51	100

Tabel 5.2 di atas menunjukkan hasil penelitian dari 51 responden menurut jenis kelamin. Responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 25 responden (49%) dan perempuan sebanyak 26 responden (51%).

Tabel 5.3 Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan di Ruang Rawat Inap Kelas I Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang tahun 2018

Pendidikan Responden	Jumlah	
	n	%
SD	12	24
SMP	13	25
SMA	17	33
D3	7	14
S1	2	4
Jumlah	51	100

Tabel 5.3 di atas menunjukkan hasil penelitian dari 51 responden menurut pendidikan. Jumlah responden terbanyak adalah responden dengan tingkat pendidikan terakhir adalah SMA yaitu 17 responden (33%), sedangkan jumlah responden paling sedikit adalah responden dengan tingkat pendidikan terakhir adalah Sarjana Strata 1 yaitu 2 responden (4%).

Tabel 5.4 Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan di Ruang Rawat Inap Kelas I Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang tahun 2018

Pekerjaan Rspnden	Jumlah	
	n	%
Ibu rumah tangga	11	22
Wirausaha	7	14
Petani	7	14
Nelayan	7	14
Karyawan Swasta	16	31
Pegawai Negeri Sipil	3	6
Jumlah	51	100

Tabel 5.4 di atas menunjukkan hasil penelitian dari 51 responden menurut pekerjaan. Jumlah responden terbanyak adalah responden dengan pekerjaan sebagai karyawan swasta yaitu 16 responden (31%), sedangkan jumlah responden paling sedikit adalah responden dengan pekerjaan sebagai pegawai negeri sipil yaitu 3 responden (6%).

Tabel 5.5 Distribusi Komunikasi Terapeutik di Ruang Rawat Inap Kelas I Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang tahun 2018

Komunikasi Terapeutik	Jumlah	
	n	%
Baik	29	57
Kurang Baik	22	43
Jumlah	51	100

Tabel 5.5 di atas menyatakan bahwa dari 51 responden, 29 responden merasa komunikasi terapeutik perawat di Ruang Rawat Inap Kelas I Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang adalah baik dengan persentase 57% dan yang merasa komunikasi terapeutik perawat yang kurang baik adalah 22 responden dengan persentase 43%.

Tabel 5.6 Distribusi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas I Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang tahun 2018

Kepuasan Pasien	Jumlah	
	n	%
Puas	32	63
Kurang Puas	19	37
Jumlah	51	100

Tabel 5.6 di atas menyatakan bahwa dari 51 responden, 32 responden merasa puas dengan komunikasi terapeutik perawat di Ruang Rawat Inap Kelas I Rumah Sakit

GMIM Kalooran Amurang(63%) dan yang merasa kurang puas dengan komunikasi terapeutik perawat adalah 22 responden (37%).

Tabel 5.7 Distribusi Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas I Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang tahun 2018

Pelayanan Perawat	Kepuasan Pasien				Total		Nilai P = 0,000
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	N	%	n	%			
Baik	25	49	4	18	29	57	
Kurang Baik	7	14	15	29	22	43	
Total	32	63	19	37	51	100	

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai $P = 0,000$ sedangkan nilai $\alpha = 0,05$ sehingga nilai $P = 0,000 < \alpha = 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, maka ada hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas I Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang.

Umur merupakan faktor yang mempengaruhi pengetahuan karena bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada penambahan pengetahuan yang di perolehnya Lukman (2008).

Berdasarkan hasil penelitian jumlah responden terbanyak adalah responden yang berumur 20–29 tahun yaitu 16 responden (31%), sedangkan jumlah responden paling sedikit adalah responden yang berumur < 20 tahun dan 50–59 tahun yaitu masing-masing 6 responden (12%).

Jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Cara mengelola hubungan untuk kaum laki-laki, mereka cenderung lebih cuek dengan hal yang dikemukakan oleh perempuan, karena itu mereka dianggap lebih fleksibel dibandingkan perempuan (Gunarsa, 2008).

Berdasarkan hasil penelitian dari 51 responden menurut jenis kelamin. Responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 25 responden (49%) dan perempuan sebanyak 26 responden (51%).

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian sebelumnya dari Merryani Oroh dengan judul Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan yang memiliki responden perempuan sebanyak 53% dan laki-laki sebanyak 47%.

Tingkat pendidikan dapat menggambarkan status sosial ekonomi karena biasanya berhubungan erat dengan pekerjaan dan pendapatan rumah tangga, serta mempengaruhi sikap dan kecenderungan dalam memilih barang-barang konsumsi termasuk jasa pelayanan kesehatan (Maabuat, 2013).

Berdasarkan hasil penelitian dari 51 responden menurut pendidikan. Jumlah responden terbanyak adalah responden dengan tingkat pendidikan terakhir adalah SMA yaitu 17 responden (33%), sedangkan jumlah responden paling sedikit adalah responden dengan tingkat pendidikan

terakhir adalah Sarjana Strata 1 yaitu 2 responden (4%).

Berdasarkan hasil penelitian dari 51 responden menurut pekerjaan. Jumlah responden terbanyak adalah responden dengan pekerjaan sebagai karyawan swasta yaitu 16 responden (31%), sedangkan jumlah responden paling sedikit adalah responden dengan pekerjaan sebagai pegawai negeri sipil yaitu 3 responden (6%).

KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan penelitian berjudul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas 1 Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang dengan sampel penelitian sebanyak 51 responden, diperoleh kesimpulan bahwa Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas I Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang adalah baik. Menurut hasil penelitian, pasien merasa puas dengan pelayanan perawat di Ruang Rawat Inap Kelas I Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas 1 Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang.

DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, M.N. 2008. Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi. Salemba Humanika. Jakarta.
- Fajar, Murhaeni. 2009. Ilmu Komunikasi: Teori & Praktik. Graha Ilmu. Yogyakarta.

- Harun. 1994. Analisis kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo dengan Metode Servqual, Tesis kajian Administrasi Rumah Sakit, FKMUI, Depok.
- Haryanti, 2010. Kepuasan pasien. Buku kedokteran. EGC. Jakarta.
- Ina, Wahyu. (2010). Asuhan Keperawatan Jiwa. Nuha Medika. Jogjakarta.
- Ingerani, dkk. 2002. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan di propinsi DKI Jakarta. Laporan penelitian kerjasama Dinkes Prop.DKI Jakarta dan Badan Litbangkes Depkes RI.Jakarta.
- Mandala, 2009. Analisa Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. Universitas Airlangga Surabaya.
- Mundakir (2010). Komunikasi keperawatan; Aplikasi dalam pelayanan. Cetakan 1. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Mulyani, (2008). Komunikasi Dan Hubungan Terapeuti Perawat-Klien Terhadap Kecemasan Pra Bedah Mayor. Berita Kedokteran Masyarakat.
- Ningsih, Penti Sari. 2015. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Rs Pku Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Program Studi Ilmu Keperawatan. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aisyiyah: Yogyakarta.
- Notoatmodjo S, 2009. Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan, Edisi Revisi. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nurhasanah, nunung.2010. Ilmu komunikasi dalam konteks keperawatan untuk Mahasiswa keperawatan. TIM. Jakarta.
- Pohan, I, S. 2009. Jaminan mutu layanan kesehatan; dasar-dasar dan penerapan, EGC, Jakarta.
- Potter P.A & Perry, A.G. 2011. Fundamental keperawatan, ed 7. Salemba Medika. Jakarta.
- PPNI. 2012. Perkembangan Pelayanan Keperawatan di Indonesia.
- Supranto, 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar. PT. Rhineka Cipta. Jakarta.
- Suryani. 2010. Komunikasi Terapeutik : Teori dan praktik. Buku kedokteran. EGC. Jakarta.
- Tamsuri, A (2006). Buku saku komunikasi dalam keperawatan. EGC. Jakarta.
- Wijono. 2010. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Airlangga, Surabaya.