

Hubungan Komunikasi Terapeutik Non Verbal “Senyum Perawat” Dengan Kepuasan Pasien

Heri Suharyono^a, Lilla Maria^a, Feriana Ira^a

^aSTIKes Maharani Malang, Indonesia

E-mail korespondensi: herisuharyono30@gmail.com

Abstract

Introduction: Smiling as non-verbal therapeutic communication is a very important component in caring patients. Smiling contains attention and affection elements. It gives impact on patient's comfort and satisfaction. **Method:** This study aimed to get information about the benefits of nurse's smile on the satisfaction level of patients receiving nursing care. The research design used was quantitative analytic with Cross Sectional approach. A number of respondents were 18 nurses and 54 patients. **Result** From the research of Spearman statistical test, it was obtained $P = 0.002$. Because P value was <0.05 , HI was accepted with $r = 0.504$ and it had positive direction. The study concluded that there was a significant correlation between variables with moderate strength. The better the nurse's smile, the higher the level of patient satisfaction is. The study showed nurses having less smile was 50% and the level of patient satisfaction was 92.6%. **Conclusion:** It was concluded in sufficient categories. The benefits of nurse's smile to patient satisfaction need to be qualitatively examined more deeply and broadly by further research.

Keywords: Therapeutic Communication of Nurse Smiling, Patient Satisfaction.

Abstrak

Pendahuluan: Senyum komunikasi terapeutik non-verbal merupakan komponen yang sangat penting dalam perawatan pasien yang mengandung unsur perhatian dan kasih sayang. Ini memberi dampak kenyamanan dan kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manfaat senyum pada tingkat kepuasan pasien yang menerima asuhan keperawatan. **Metode** Desain penelitian yang digunakan adalah analitik kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Sejumlah responden adalah 18 perawat dan 54 pasien. **Hasil:** Dari hasil uji statistik uji Spearman, diperoleh $P = 0,002$. Karena nilai $P < 0,05$ maka, HI diterima, dengan $r = 0,504$ dan memiliki arah positif. Disimpulkan bahwa ada korelasi yang signifikan antara variabel dengan kekuatan sedang. Semakin baik senyum perawat, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Dapat diketahui bahwa seorang perawat yang kurang tersenyum adalah 50% dan tingkat kepuasan pasien adalah 92,6%. **Kesimpulan:** Ini memiliki kategori yang cukup. Untuk penelitian lebih lanjut, manfaat senyum untuk kepuasan pasien secara kualitatif perlu diperiksa lebih dalam dan luas.

Kata kunci: Komunikasi Terapeutik Perawat Tersenyum, Kepuasan Pasien.

PENDAHULUAN

Asuhan keperawatan yang baik tidak terlepas dari komunikasi sebagai gambaran interaksi antara perawat dengan pasien dalam memenuhi kebutuhan pasien. Pada umumnya, pasien lebih menuntut mutu pelayanan yang paripurna. Keterampilan teknis baik medis ataupun paramedis tidak cukup sebagai ukuran kepuasan bagi pasien. Jadi dengan kurangnya komunikasi antara staf rumah sakit dengan pasien merupakan salah satu alasan keluhan umum pasien. Kebanyakan pasien sering merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan dan jumlah informasi yang diterima dari tenaga kesehatan (Darsini, 2016).

Untuk memenuhi kebutuhan pasien akan pelayanan kesehatan yang baik, diperlukan usaha peningkatan kualitas pelayanan perawatan, seorang perawat perlu memahami teknik komunikasi yang benar. Komunikasi bertujuan sebagai pengendalian, motivasi, ekspresi perasaan dan informasi. Komunikasi bisa berupa komunikasi verbal dan non verbal. Komunikasi verbal merupakan komunikasi menggunakan bahasa sebagian alat atau komunikasi kebahasaan dan dapat dilakukan dengan lisan ataupun tulisan. Komunikasi non verbal adalah komunikasi dengan menggunakan isyarat (gerak tangan), bahasa gambar dan bahasa sikap. Komunikasi non verbal dapat dilakukan dengan beberapa cara, seperti ekspresi wajah, gerakan tubuh tertentu, intonasi suara, serta jarak antar individu dalam percakapan. Komunikasi mengandung makna tertentu guna disampaikan kepada orang lain sehingga orang tersebut dapat memahami maksud yang disampaikan. Kualitas suatu proses komunikasi

ditentukan oleh seberapa jauh pemahaman penerimaan terhadap pesan yang diterimanya (Tjiptono, 2014).

Pada umumnya, petugas kesehatan berkomunikasi dengan menggunakan pesan verbal, sementara komunikasi tertulis juga dilakukan untuk mendukung kelancaran komunikasi terapeutik, seperti menulis nama-nama obat atau resep dokter yang diberikan oleh dokter. Tidak hanya komunikasi verbal dan komunikasi tertulis, tapi komunikasi non verbal juga harus diterapkan dalam interaksi dengan pasien termasuk self-kinerja, nada suara, ekspresi wajah, dan sentuhan yang tulus, sehingga pasien merasa tenang dan bahagia, mampu mengurangi rasa sakit pasien dan membantu penyembuhan pasien segera. Proses komunikasi terapeutik seperti yang terjadi di rumah sakit jiwa sebagai pemberian bantuan kesehatan bagi pasien yang bertujuan untuk memotivasi penyembuhan gangguan mental yang dialami oleh pasien (Lubis, 2017).

Untuk itu, perawat perlu memiliki keterampilan khusus guna menambah nilai positif pada dirinya. Salah satunya adalah dengan menguasai komunikasi. Salah satu bentuk komunikasi yang diterapkan dalam pelayanan kesehatan adalah, komunikasi non-verbal. Komunikasi non-verbal lebih mengandung arti yang signifikan dibandingkan komunikasi verbal karena mengandung komponen emosional terhadap pesan yang diterima atau disampaikan. Mesti dalam penerapan komunikasi, sering didapati kesulitan-kesulitan yang menyebabkan terjadinya ketidaklancaran komunikasi. Dengan kata lain terjadinya kesalah-pahaman atau miss communication (Arnold, 2011).

Data Depkes RI tahun 2005 menunjukkan bahwa masih ditemukan

adanya keluhan tentang ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat. Dengan rata-rata hasil data yang diperoleh dari berbagai rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien ditemukan keluhan adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan, terutama dalam hal komunikasi terapeutik (Transyah, dkk, 2018). Rumah Sakit pemerintah pada umumnya kurang diminati oleh masyarakat kelas menengah ekonomi ke atas, salah satunya factor penyebab karena kurangnya keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini disebabkan kurang disadari pentingnya komunikasi oleh perawat dan rendahnya pengalaman perawat akan teori, konsep dan arti penting komunikasi terapeutik dalam pemberian asuhan keperawatan. Untuk itu perawat memerlukan kemampuan khusus dan kepedulian sosial yang mencakup ketrampilan intelektual, teknikal, dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku caring atau kasih sayang dan cinta dalam berkomunikasi dengan orang lain. Dari hasil penelitian tersebut, tidak menutup kemungkinan kondisi yang sama terjadi pula di rumah sakit lain (Paju & Dwiantoro, 2018).

Ketrampilan komunikasi sangat dibutuhkan dalam pelayanan kesehatan di suatu Rumah Sakit. Salah satu keterampilan komunikasi adalah komunikasi terapeutik, yakni komunikasi yang direncanakan secara sadar dan bertujuan, dan kegiatannya difokuskan untuk kesembuhan pasien, dan merupakan komunikasi profesional yang mengarah pada tujuan untuk penyembuhan klien (Mirnawati, 2014). Salah satu Komunikasi terapeutik non verbal yaitu senyum, dimana senyum masih dianggap hal yang sepele tetapi sulit untuk dilakukan. Senyum masih banyak diabaikan oleh banyak orang

dimana kurang disadari begitu besar manfaatnya sebagai obat psikologis. Meskipun senyum itu tidak sulit dilakukan namun tidak sedikit orang sanggup melakukan. Senyum didalamnya mengandung zat endorfin yang mana akan membuat seseorang merasa senang. Dalam kehidupan sehari hari komunikasi non verbal 55% bahasa tubuh yang salah satunya senyum. Sedangkan bahasa verbal dan paralinguisti 45% berarti senyum memiliki nilai yang besar dalam berkomunikasi (Nurhasan, 2015).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di R.17 Irna II RSUD dr. Saiful Anwar, 6 dari 10 pasien menyatakan bahwa komunikasi terapeutik perawat dengan senyum dan ramah telah dirasakan cukup baik. Di sisi lain, dan 4 perawat melakukan komunikasi terapeutik kurang baik, dan dari 10 pasien yang diberikan asuhan keperawatan dengan komunikasi terapeutik 6 yang puas dan 4 pasien menyatakan kurang puas. Penerapan komunikasi terapeutik baik verbal dan didukung penerapan non verbal ini dengan harapan akan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan pasien di Rumah Sakit. Sudah seharusnya kepuasan klien menjadi bagian integral dalam misi dan tujuan profesi keperawatan karena semakin meningkatnya intensitas kompetensi global dan domestik, serta berubahnya preferensi dan perilaku dari klien untuk mencari pelayanan jasa keperawatan yang lebih bermutu.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara komunikasi terapeutik non verbal senyum perawat dengan kepuasan pasien di ruang 17 IRNA II Bedah Rumah Sakit Umum Daerah dr. Saiful Anwar Malang

METODE

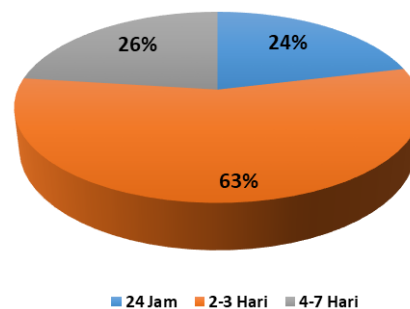
Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian yaitu semua pasien (dengan jumlah rata-rata/bulan 60 pasien) dan seluruh perawat di ruang 17 Irna II Bedah Rumah Sakit Umum Daerah dr. Saiful Anwar Malang yang berjumlah 18 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Quota Sampling*, dan diperoleh sampel sebanyak 54 pasien. Pengambilan data dilakukan dengan kuesioner dan lembar observasi sebagai instrumen penelitian. Data penelitian meliputi data primer variabel independen yaitu komunikasi terapeutik non verbal senyum perawat, serta data variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Metode analisis data yang digunakan adalah Korelasi *Spearman* dengan bantuan program SPSS. Pengambilan keputusan didasarkan pada taraf nyata (α) 0,05 (5%)

HASIL PENELITIAN

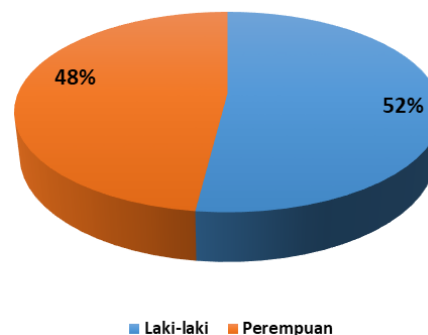
Karakteristik Responden

Karakteristik umum ini menggambarkan karakteristik responden pasien meliputi lama dirawat, jenis kelamin, umur, agama, pendidikan, pekerjaan, pengalaman dirawat dan dukungan keluarga. Hasil analisis deskriptif pada masing-masing data umum responden dijelaskan melalui grafik berikut:

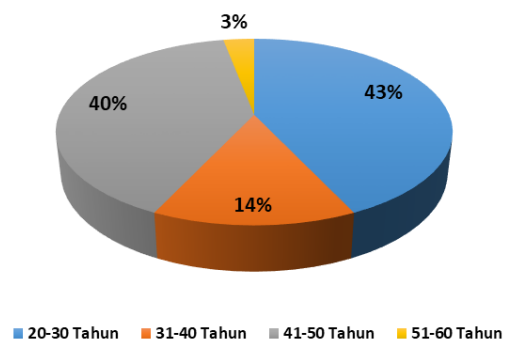
Lama Dirawat



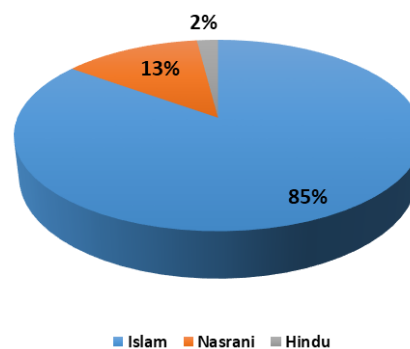
Jenis Kelamin

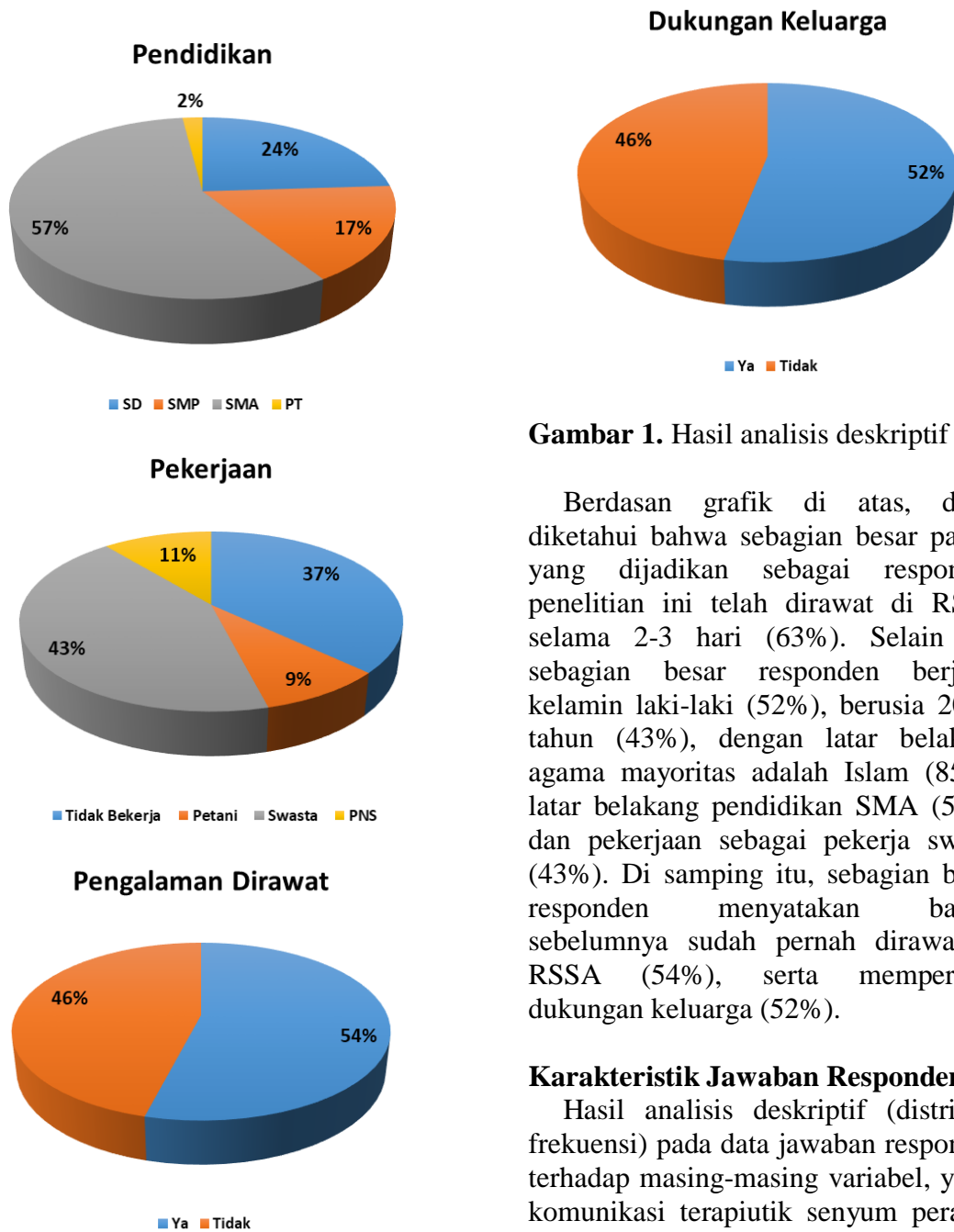


Umur



Agama





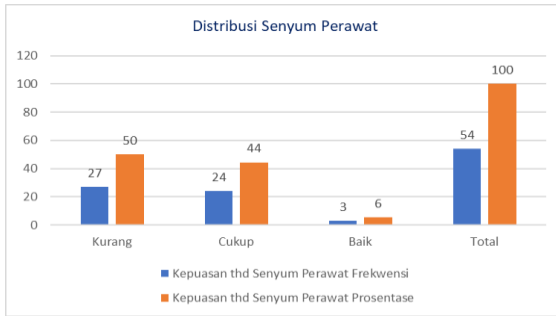
Gambar 1. Hasil analisis deskriptif

Berdasarkan grafik di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien yang dijadikan sebagai responden penelitian ini telah dirawat di RSSA selama 2-3 hari (63%). Selain itu, sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (52%), berusia 20-30 tahun (43%), dengan latar belakang agama mayoritas adalah Islam (85%), latar belakang pendidikan SMA (57%) dan pekerjaan sebagai pekerja swasta (43%). Di samping itu, sebagian besar responden menyatakan bahwa sebelumnya sudah pernah dirawat di RSSA (54%), serta memperoleh dukungan keluarga (52%).

Karakteristik Jawaban Responden

Hasil analisis deskriptif (distribusi frekuensi) pada data jawaban responden terhadap masing-masing variabel, yakni komunikasi terapeutik senyum perawat dan tingkat kepuasan pasien dijelaskan sebagai berikut:

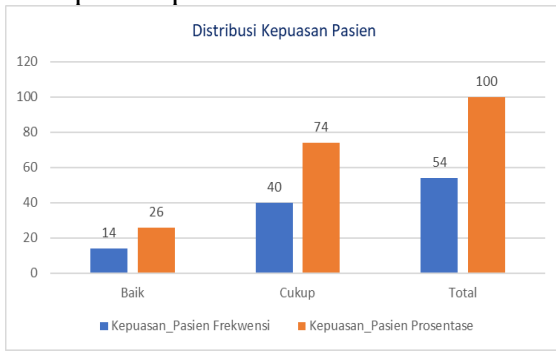
- a. Komunikasi terapeutik senyum perawat



Gambar 2. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Berdasarkan hasil di atas, dapat diketahui bahwa berdasarkan komunikasi terapeutik senyum perawat, setengah dari responden menilai bahwa perawat masih kurang senyum (27 responden/50%). Selain itu, sebagian besar pasien merasa cukup puas terhadap senyum perawat, yakni sebanyak 40 responden (74%).

b. Kepuasan pasien



Tabulasi Silang (*Crosstab*)

Hasil analisis tabulasi silang antara data komunikasi terapeutik non verbal senyum perawat dengan kepuasan pasien dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil tabulasi silang

Komunikasi Terapeutik	Senyum	Kepuasan Pasien Terhadap Senyum Perawat						Total	
		Baik		Cukup		Kurang		F	%
		F	%	F	%	F	%		
		14	26	40	74	0	0	54	100
Baik	3	3	100	0	0	0	0	3	100
Cukup	24	9	37.5	15	62.5	0	0	24	100
Kurang	27	2	7.4	25	92.6	0	0	27	100
Jumlah	54	14	25.9	40	74.1	0	0	54	100

Sumber: Data Diolah (2019)

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada komunikasi terapeutik non-verbal senyum perawat yang baik, maka tingkat kepuasan seluruh pasien akan baik. Di sisi lain, pada data komunikasi terapeutik non-verbal senyum perawat kurang, maka kepuasan pasien terhadap perawat tersebut cenderung berada pada kategori cukup saja, yaitu 92.6 %.

Korelasi Spearman

Analisis korelasi *Spearman* digunakan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik non verbal senyum perawat dengan kepuasan pasien. Hasil analisis dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil analisis Korelasi *Spearman*
Kepuasan Pasien

	<i>r</i>	0.504
Komunikasi	<i>p</i>	0.002
Terapeutik	<i>n</i>	54
	Arah hubungan	(+)

Sumber: Data Diolah (2019)

Hasil analisis korelasi *Spearman* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik non-verbal senyum perawat dengan kepuasan pasien. Temuan ini ditunjukkan dari nilai signifikansi (*p*) 0,002 ($< 0,05$), serta dari korelasi efesien (*r*) 0.502 yang menunjukkan bahwa korelasi kedua variabel tersebut berada pada kategori “sedang”. Koefisien yang bertanda positif menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi terapeutik non verbal senyum perawat, maka tingkat kepuasan pasien juga akan semakin tinggi.

PEMBAHASAN

Secara garis besar, dapat dinyatakan bahwa komunikasi terapeutik non verbal senyum perawat memiliki korelasi yang

signifikan dengan kepuasan pasien. Artinya, komunikasi terapeutik non verbal merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh perawat dalam menjalankan tugasnya di rumah sakit. Hasil penelitian ini sejalan dengan Hajriani (2013), bahwa ada hubungan antara komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien, dengan hasil statistik yaitu komunikasi verbal baik sebanyak 43,2% mengatakan puas dan komunikasi non verbal baik sebanyak 56,8% mengatakan puas. Untuk komunikasi verbal cukup sebanyak 29,5% responden mengatakan tidak puas dan komunikasi non verbal cukup sebanyak 18,2% responden mengatakan tidak puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi verbal dan non verbal baik oleh perawat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Dan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang berhubungan dengan komunikasi terapeutik salah satu diantaranya adalah senyum.

Komunikasi terapeutik pada praktik asuhan keperawatan merupakan unsur penting perawat untuk mencapai hasil seoptimal mungkin. Komunikasi terapeutik dalam pelaksanaan praktek tidak dapat terpisahkan oleh semua pasien yang sedang menjalani perawatan di rumah sakit, karena komunikasi terapeutik salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Selain komunikasi juga termasuk perilaku, tutur kata, keacuhan, keramahan petugas, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi non verbal senyum merupakan salah satu hal dalam persepsi kepuasan pasien di ruang 17. Dan Tidak jarang walaupun pasien/keluarganya merasa outcome tak sesuai dengan harapannya, pasien/keluarga merasa cukup puas karena dilayani dengan sikap yang menghargai perasaan dan martabatnya.

Ketika berinteraksi dengan pasien komunikasi yang baik sangat diperlukan

baik itu aspek komunikasi verbal misalnya kejelasan, kecepatan bicara, waktu dan relevansi dan lainnya, juga aspek komunikasi non verbal misalnya penampilan personal, vokalik, ekspresi wajah, dan senyum, semua itu perlu diperhatikan agar pasien bisa merasa puas ketika mendapatkan pelayanan keperawatan. Komunikasi terapeutik mempunyai tujuan untuk memotivasi dan mengembangkan pribadi pasien ke arah yang lebih konstruktif dan adaptif. Senyum yang tepat yang dapat diterapkan oleh seorang perawat ketika berkomunikasi dengan pasien adalah senyum baik dengan bibir terbuka tampak gigi atau dengan rahang terbuka karena senyum ini mempunyai maksud positif, menunjukkan kegembiraan dan bermakna menawarkan suatu persahabatan, selain itu senyum ini benar-benar dilakukan dari hati sehingga jenis senyuman ini akan memberikan efek yang positif bagi psikologis perawat dan juga bagi pasien.

Sehingga, dapat ditekankan bahwa mutu pelayanan dan kepuasan pasien merupakan aspek penting yang sangat dipengaruhi oleh hubungan antara pasien dan tenaga kesehatan yang bersifat humanistik, meliputi komunikasi verbal dan non verbal senyum. Sangat penting komunikasi terapeutik non verbal senyum lebih ditingkatkan maka akan meningkat pula rasa kepuasan pasien. Karena secanggih semegah apapun fasilitas kesehatan pemberi jasa pelayanan kesehatan masyarakat yang tersedia lengkap fasilitasnya tanpa adanya hubungan yang baik antara pasien dan tenaga kesehatan maka kepuasan terhadap pelayanan tidak akan tercapai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara komunikasi terapeutik

senyum perawat dengan kepuasan pasien di ruang 17 Irna II Bedah RSSA. Adapun secara deskriptif dinyatakan bahwa sebagian besar responden (50%) menilai bahwa komunikasi terapeutik senyum perawat masih kurang, sementara kepuasan pasien (74%) termasuk dalam kategori cukup.

SARAN

Pihak rumah sakit sekaligus tenaga perawat disarankan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan semaksimal mungkin. Salah satu hal yang perlu ditekankan adalah pentingnya komunikasi terapeutik senyum perawat yang terbukti secara langsung berkorelasi dengan kepuasan pasien. Perawat dapat lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan, sementara pihak rumah sakit dapat memberikan pengarahan yang menyeluruh terkait pentingnya komunikasi terapeutik.

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan mengkaji variabel lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Adapun data umum dapat diperluas dengan mengamati karakteristik tenaga perawat, sehingga tidak hanya membahas pada data responden saja. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi peneliti selanjutnya tentang komunikasi terapeutik non verbal senyum perawat dengan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Darsini, 2016. *Communication Relationship With Nurse Patient Satisfaction That Treated In Room Kana Gatoel Hospital, 1(1)*.
- Elizabeth Arnold, K. B. (2011). *Interpersonal relationships: professional communication skills for nurses*. St Louis: Saunders.
- Hajriani. (2013). *Hubungan Komunikasi*

- Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Yang Dirawat Di Ruang Perawatan Bedah RSUD Haji Makassar, 1–110.*
- Jenny Sondakh. (2013). *Mutu Pelayanan (Kesehatan dan Kebidanan)*. Salemba Medika.
- Machfud, M. (2014). *Komunikasi Keperawatan Komunikasi Terapeutik*. Yogyakarta: Genbika, Togyakarta.
- Mirawati. (2014). *Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Cempaka RSUD AW Sjahranie Samarinda. Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Cempaka RSUD AW Sjahranie Samarinda Mirawati.*, 2(1), 100–114.
- Notoatmodjo, S. (2015). *Buku Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurhasan, I. M. A. (2015). *Penerapan Senyum Pustakawan Sebagai Keterampilan Sosial Di Perpustakaan*, XI(2), 44–49. Retrieved from www.google.com.
- Nursalam. (2016b). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis (e4)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Paju, W., & Dwiantoro, L. (2018). *Upaya Meningkatkan Komunikasi Efektif Perawat - Pasien*. *Jurnal Keperawatan*, 10(1), 28–36.
- Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*.
- Transyah, C. H., Toni, J., & Ners, P. S. (2018). *Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik*, 3(120), 88–95.
- Zainun, Lubis, S., & Lubis, L. (2017). *The Use of Therapeutic Communication Symbol to Motivate Patient 's Healing*. *Journal of Humanities and Social Science*, 22(7), 55–63. <https://doi.org/10.9790/0837-2207065563>.
- Heri dkk, *Hubungan Komunikasi Terapeutik Non Verbal “Senyum Perawat”*