

## Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan dan Kecemasan Pasien Pre Operasi di Ruang OK Rumah Sakit DKT Bandar Lampung

Ikhwan Mashuri<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Progam Studi Sarjana Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Aisyah Pringsewu, Indonesia

Open Access Freely Available Online

Dikirim: 24 Januari 2024

Direvisi: 20 Maret 2024

Diterima: 02 April 2024

\*Penulis Korespondensi:

E-mail:

[ihwanmashuri25@gmail.com](mailto:ihwanmashuri25@gmail.com)

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Sebagian besar pasien yang akan menjalani operasi mengalami kecemasan. Kecemasan yang dirasakan pasien pre operasi bervariasi dari tingkat kecemasan ringan sampai kecemasan berat. Kecemasan ini salah satunya berkaitan dengan rasa takut pembiusan dan Tindakan operasi. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Ruang OK Rumah Sakit DKT Bandar Lampung, dari 10 orang pasien pre operasi didapatkan sebanyak 7 orang yang menyatakan puas dengan pelayanan rumah sakit tetapi pasien merasa cemas walaupun petugas sudah menjelaskan rencana tindakan yang akan dilaksanakan. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan dan kecemasan pasien pre operasi di Ruang OK Rumah Sakit DKT Bandar Lampung. **Metode:** Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Instrumen yang dibuat dalam bentuk kuesioner yaitu untuk mengukur komunikasi terapeutik, kepuasan pasien dan kecemasan pasien. Sampel yang digunakan sebanyak 35 sampling diambil pada bulan November 2023 dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Analisis bivariat dalam penelitian ini menggunakan *Uji Chi Square*. **Hasil:** Hasil uji statistik yang pertama diperoleh nilai p sebesar 0,658 ( $p\text{-value} > 0,05$ ) yang berarti disimpulkan tidak ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pre operasi dan dari hasil analisis juga diperoleh nilai OR 1,733. Hasil uji statistik yang kedua diperoleh nilai p sebesar 0,482 ( $p\text{-value} > 0,05$ ) yang berarti disimpulkan tidak ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kecemasan pre operasi dan hasil analisis diperoleh nilai OR 0,476. **Simpulan:** Saran bagi Rumah Sakit adalah perlu melakukan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik perawat serta semua tim kesehatan yang terlibat langsung dalam pelayanan rumah sakit terhadap pasien dalam memberikan edukasi tentang prosedur tindakan pre operasi.

**Kata kunci:** Komunikasi Terapeutik, Kepuasan, Kecemasan

### ABSTRACT

**Background:** Most patients who will undergo surgery experience anxiety. The anxiety felt by preoperative patients varies from mild anxiety to severe anxiety. This anxiety is related to the fear of anesthesia and surgery. Based on the preliminary study conducted by the researcher in Ruang OK Rumah Sakit DKT Bandar Lampung, out of 10 preoperative patients, 7 people were found to be satisfied with hospital services but patients felt anxious even though the officer had explained the action plan that would be carried out. **Objectives:** The purpose of this study was to determine the relationship between therapeutic communication with satisfaction and anxiety of preoperative patients in the OK Room of DKT Hospital Bandar Lampung. **Methods:** This study was conducted quantitatively with a cross sectional research design. The instrument made in the form of a questionnaire is to measure therapeutic communication, patient satisfaction and patient anxiety. The sample used was 35 sampling taken in November 2023 with sampling technique using simple random sampling. Bivariate analysis in this study using the Chi Square Test. The first statistical test results obtained a p value of 0.658 ( $p\text{-value} > 0.05$ ) which means it is concluded that there is no relationship between therapeutic communication and

preoperative satisfaction and from the results of the analysis also obtained an OR value of 1.733. **Results:** The results of the second statistical test obtained a p value of 0.482 ( $p\text{-value} > 0.05$ ) which means it is concluded that there is no relationship between therapeutic communication and preoperative anxiety and the results of the analysis obtained an OR value of 0.476. **Conclusions:** The suggestion for the hospital is that it is necessary to conduct training to improve the therapeutic communication skills of nurses and all health teams directly involved in hospital services to patients in providing education about preoperative procedures.

**Keywords:** Therapeutic Communication, Satisfaction, Anxiety

## PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit harus memperhatikan keselamatan pasien, mengingat pentingnya hal tersebut maka Standar Keselamatan Pasien (SKP) wajib diterapkan di fasilitas kesehatan. Salah satu standar yang merupakan kunci tercapainya keselamatan pasien adalah komunikasi (Permenkes Nomor 11, 2017).

Komunikasi adalah pertukaran keseluruhan perilaku dari komunikator kepada komunikan, baik yang disadari maupun tidak disadari, ucapan verbal atau tulisan, gerakan, ekspresi wajah, dan semua yang ada dalam diri komunikator dengan tujuan untuk memengaruhi orang lain. Pihak yang menyampaikan harus ada kesungguhan atau keseriusan bahwa informasi yang disampaikan adalah penting, sedangkan pihak penerima harus memiliki kesungguhan untuk memperhatikan dan memahami makna informasi yang diterima serta memberikan respons yang sesuai (Tutu, 2019).

## METODE

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian kuantitatif dapat didefinisikan sebagai suatu jenis penelitian yang bersifat sistematis dan terstruktur dengan tahapan yang jelas, bertujuan untuk menjelaskan atau menggambarkan suatu fenomena sosial yang ada. Jenis penelitian yang digunakan adalah Observasional Analitik. Observasional Analitik atau Survei Analitik adalah survei atau penelitian yang menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan ini terjadi (Fauzi & dkk, 2022). Penelitian

ini dilaksanakan di Ruang OK Rumah Sakit DKT Bandar Lampung pada tanggal 01 November 2023 s.d 30 November 2023. Populasi sebanyak 166 orang responden dengan sample sebanyak 35 orang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis Univariat

#### a. Komunikasi Terapeutik

Tabel 1.

Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik di Rumah Sakit DKT Bandar Lampung Tahun 2023

| Komunikasi Terapeutik | Jumlah | Persentase |
|-----------------------|--------|------------|
| Baik                  | 31     | 88,6       |
| Tidak Baik            | 4      | 11,4       |
| Jumlah                | 35     | 100        |

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Baik di Rumah Sakit DKT Bandar Lampung Tahun 2023 sebanyak 31 responden (88,4 %).

#### b. Kepuasan

Tabel 2.

Distribusi Frekuensi Kepuasan di Rumah Sakit DKT Bandar Lampung Tahun 2023

| Kepuasan   | Jumlah | Persentase |
|------------|--------|------------|
| Puas       | 29     | 82,9       |
| Tidak Puas | 6      | 17,1       |
| Jumlah     | 35     | 100        |

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa Distribusi Frekuensi pasien yang mendapatkan Kepuasan di Rumah Sakit DKT Bandar Lampung Tahun 2023 sebanyak 29 responden (82,9 %).

**c. Kecemasan**

Tabel 3.

Distribusi Frekuensi Kecemasan di Rumah Sakit DKT Bandar Lampung Tahun 2023

| Kecemasan   | Jumlah | Persentase |
|-------------|--------|------------|
| Tidak cemas | 12     | 34,3       |
| Cemas       | 23     | 65,7       |
| Jumlah      | 35     | 100        |

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa Distribusi Frekuensi Kecemasan di Rumah Sakit DKT Bandar Lampung Tahun 2023 sebanyak 23 responden (65,7 %).

**Analisis Bivariat**

**Hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pada pasien pra operasi di Ruang OK Rumah Sakit DKT Bandar Lampung Tahun 2023**

Tabel 4.

Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pada Pasien Pre Operasi di Rumah Sakit DKT Bandar Lampung Tahun 2023

| Variabel Komunikasi Terapeutik | Kepuasan |      |      |      | Total |     | OR 95% CI | p-value |
|--------------------------------|----------|------|------|------|-------|-----|-----------|---------|
|                                | Puas     |      | Puas |      | n     | %   |           |         |
|                                | n        | %    | n    | %    |       |     |           |         |
| Baik                           | 26       | 83,9 | 5    | 16,1 | 31    | 100 | 1,733     | 0,658   |
| Tidak Baik                     | 3        | 75,0 | 1    | 25,0 | 4     | 100 |           |         |
| Jumlah                         | 29       | 82,9 | 6    | 17,1 | 35    | 100 |           |         |

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa responden menilai komunikasi terapeutik baik ada 31 responden, dari 31 responden tersebut ada 83,9 % yang puas dan 16,1 % tidak puas. Dan ada 4 responden menilai komunikasi terapeutik tidak baik, dari 4 responden tersebut, ada 75 % yang puas dan 25% tidak puas.

Hasil uji statistik diperoleh nilai p sebesar 0,658 (lebih besar dari nilai alpha = 0,05) yang berarti Ho diterima sehingga disimpulkan tidak ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pre operasi di Rumah Sakit DKT Bandar Lampung Tahun 2023. Dari hasil analisis juga diperoleh nilai OR = 1,733.

**Hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kecemasan pada pasien pra operasi di Ruang OK Rumah Sakit DKT Bandar Lampung Tahun 2023**

Tabel 5.

Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Dengan Kecemasan Pada Pasien Pre Operasi di Rumah Sakit DKT Bandar Lampung Tahun 2023

| Variabel Komunikasi Terapeutik | Kepuasan |      |            |      | Total |     | OR 95% CI | p-value |
|--------------------------------|----------|------|------------|------|-------|-----|-----------|---------|
|                                | Puas     |      | Tidak Puas |      | n     | %   |           |         |
|                                | n        | %    | n          | %    |       |     |           |         |
| Baik                           | 10       | 32,3 | 21         | 67,7 | 31    | 100 | 0,476     | 0,482   |
| Tidak Baik                     | 2        | 50   | 2          | 50   | 4     | 100 |           |         |
| Jumlah                         | 12       | 34,3 | 23         | 65,7 | 35    | 100 |           |         |

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa responden menilai komunikasi terapeutik baik ada 31 responden, dari 31 responden tersebut terdapat 32,3 % tidak cemas dan 67,7 % cemas. Dan ada 4

responden menilai komunikasi terapeutik tidak baik, dari 4 responden tersebut, ada 50 % tidak cemas dan 50% cemas.

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  sebesar 0,482 (lebih besar dari nilai  $\alpha = 0,05$ ) yang berarti  $H_0$  diterima sehingga disimpulkan tidak ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kecemasan pre operasi di Rumah Sakit DKT Bandar Lampung Tahun 2023. Dari hasil analisis juga diperoleh nilai  $OR = 0,476$ .

## SIMPULAN

### Kesimpulan

1. Komunikasi terapeutik di Ruang OK Rumah Sakit DKT Bandar Lampung berjalan dengan baik yaitu sebanyak 31 responden (88,6%).
2. Pasien pre operasi di Ruang OK Rumah Sakit DKT Bandar Lampung sebagian besar merasa puas yaitu sebanyak 29 responden (82,9%).
3. Pasien pre operasi di Ruang OK Rumah Sakit DKT Bandar Lampung sebagian besar mengalami kecemasan yaitu sebanyak 23 responden (65,7%).
4. Tidak ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien pre operasi di Ruang OK Rumah Sakit DKT Bandar Lampung ( $p$  value: 0,658).
5. Tidak ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kecemasan pasien pre operasi di Ruang OK Rumah Sakit DKT Bandar Lampung ( $p$  value: 0,482).

### Saran

1. Untuk Rumah Sakit  
Pihak rumah sakit perlu melakukan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik perawat serta semua tim kesehatan yang terlibat langsung dalam pelayanan rumah sakit terhadap pasien pre operasi yang terdiri dari Petugas Poliklinik Bedah, Ruang Rawat Inap Bedah dan Ruang OK dalam memberikan edukasi tentang prosedur tindakan pre operasi baik berupa rencana tindakan pembiusan maupun rencana tindakan pembedahan.
2. Untuk Pendidikan  
Dunia pendidikan harus lebih meningkatkan skill peserta didik dalam melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien sebagai subjek dalam

pemberian jasa pelayanan di rumah sakit. hal ini sangat perlu dilakukan karena berdasarkan hasil penelitian ini, komunikasi antara perawat dan tenaga medis lainnya dengan pasien merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap tingkat pengetahuan pasien mengenai proses pre operasi.

### 3. Untuk Peneliti Selanjutnya

Perlu diadakan penelitian lebih lanjut yang meneliti faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan dan kecemasan pasien terhadap prosedur pre operasi serta pelayanan rumah sakit secara keseluruhan antara lain kelengkapan dan kenyamanan sarana prasarana rumah sakit, kualitas pelayanan kesehatan oleh semula profesi yang terlibat dalam pelayanan rumah sakit. Agar hasil penelitian lebih objektif, akan lebih baik bila jumlah sampel diperbesar dan dikelompokkan berdasarkan tingkat pendidikan dan pengetahuan yang sama.

### 4. Untuk Petugas Pemberi Pelayanan

Setiap profesi yang terlibat dalam asuhan terhadap pasien sudah seharusnya selalu berusaha meningkatkan kompetensi dalam tindakan pelayanan untuk menjamin kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Berbagai hal dapat dilakukan seperti mengikuti seminar-seminar, pelatihan-pelatihan tentang kemajuan dunia pelayanan kesehatan. Selain itu petugas harus memberikan pelayanan dengan di landasi rasa empati dan *caring* terhadap pasien selaras dengan pengertian dari pelayanan kesehatan itu sendiri.

## REFERENSI

- Astutik, A. R. (2019). Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Skripsi*, 1–103.
- Chabibi, M., Purwanti, E., & Novyriana, E. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien Pre Operasi di Instalasi Bedah Sentral RS PKU Muhammadiyah Gombong. *Proceeding of The URECOL*, 464–472. <http://repository.urecol.org/index.php/proceeding/article/download/677/660/>
- Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Internasi Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic*

- Medicine*, 5(1), 41–47.  
<https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.11818>
- Fauzi, A., & dkk. (2022). Metodologi Penelitian. In *Suparyanto dan Rosad (2015)*.
- Hidayatullah, M. S. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(1), 62–73.  
<https://doi.org/10.33650/jkp.v8i1.1022>
- Kamaruddin, I., Juwariah, T., Susilowati, T., Mardiana, Suprpto, Marlina, H., Pertiwi, S. M. B., Agustini, M., Supriyadi, A., Ningsih, A. P., & Setyowati, M. (2022). *Metodologi Penelitian Kesehatan Masyarakat* (Issue September).
- Kusmianasari, R. R. & dkk. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kecemasan Pasien Pre Operasi Sectio Caesarea (SC) di RSIA Ummu Hani Purbalingga. *Jurnal Pengabdian Mandiri*, 1(9), 1583–1592.
- Pakpahan, H. M., & Siburian, Y. (2021). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kecemasan Pasien Pre Operatif Sc Di Rsia Stella Maris Medan. *Jurnal Darma Agung Husada*, 8(1), 46–53.
- PERMENKES NO 11. (2017). Tentang Keselamatan Pasien. *Progress in Physical Geography*, 14(7), 450. <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01514176>
- Pertiwi, M. R., Annalia, W., Raziansyah, Lucia, F., Annisa, F., Yohana, S., Dely, M., Widya, A., Ikhsan, F., & Arniati. (2022). *Komunikasi Terapeutik dalam Kesehatan*.
- Ra'uf, M. (2021). Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Kasus Di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin. *Jurnal Terapung: Ilmu - Ilmu Sosial*, 3(2), 37.  
<https://doi.org/10.31602/jt.v3i2.6014>
- Sasmito, P., Majadanlipah, M., Raihan, R., & Ernawati, E. (2019). Penerapan Teknik Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat pada Pasien. *Jurnal Kesehatan Poltekkes Ternate*, 11(2), 58.  
<https://doi.org/10.32763/juke.v11i2.87>
- Silalahi, H., Sri, I., & Wulandari, M. (2021). Di Rumah Sakit Advent Medan. *Nutrix Journal*, 5, No.1, 1–11.
- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, 4(1), 30.  
[https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4\(1\).30-34](https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4(1).30-34)
- Studi, P., Anestesiologi, K., Terapan, P. S., & Kesehatan, F. I. (2022). Dengan Tingkat Kecemasan Pada Pasien Pre Operasi : Literature Review Dengan Tingkat Kecemasan Pada Pasien Pre Operasi : Literature Review. *Jurnal Keperawatan*, 03, 1–21.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tutu, A. A. (2019). Komunikasi Keperawatan. *Malang : Universitas Muhammadiyah*, 6(1), 5–10.
- Vanchapo, A. R. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Penerbit : Tata Mutiara Hidup Indonesia* (Issue October).
- Yuliani, Hariyanto, T., & Mariyah, V. (2016). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Sectio Caesaria (SC) Di Ruang Bersalin Rumah Sakit Panti Waluya Malang. *Nursing News*, 1, 21–27.  
<https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/419>
- Yuneli, E., Arif, T., & Sulastri, S. (2019). Pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kecemasan pasien Pre Operasi. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 7, 17.