

## Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan klien terhadap hubungan terapeutik perawat klien di Ruang Rawat Inap RSII FK-UKI Jakarta

Pudjiati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72264&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Rumah sakit sebagai pemberi jasa pelayanan harus dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna jasa. Kepuasan adalah perbandingan antara harapan klien dengan kenyataan yang diterima oleh klien.

RSU FK-UKI Jakarta dengan BOR tahun 2001 (51%) masih lebih rendah dari BOR tahun 2000 (52%), target BOR Rumah Sakit 60%. Belum tercapainya BOR yang ditargetkan dan hasil pelatihan komunikasi terapeutik yang belum memuaskan (47%), merupakan salah satu indikator ketidakpuasan klien. Kepuasan klien belum pernah dilakukan penelitian di rumah sakit. Selanjutnya penulis ingin mengetahui lebih lanjut tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan klien terhadap hubungan terapeutik perawat klien. Tujuan penelitian ini adalah diidentifikasinya faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan klien terhadap hubungan terapeutik perawat klien di ruang rawat inap RSU FK-UKI Jakarta.

Metode penelitian adalah deskriptif korelasi dengan desain cross sectional, dan menggunakan 2 kuesioner yaitu kuesioner A untuk mengukur data demografi, pribadi, keluarga, sosial ekonomi, budaya dan berat ringannya penyakit klien dengan isian. Kuesioner B mengukur harapan dan kenyataan klien terhadap hubungan terapeutik perawat klien pada fase pengenalan/orientasi, kerja dan terminasi dengan isian skala Likert. Uji coba kuesioner B dilakukan pada 30 orang klien yang dirawat inap di RSU FK-UKI Jakarta yang tidak termasuk ke dalam responden penelitian. Untuk menguji validitas dilakukan teknik korelasi product moment dengan hasil kuesioner tentang harapan  $r$  0,368 - 0,791 dan kenyataan  $r$  0,383 - 0,725 terhadap hubungan terapeutik perawat klien, sedangkan uji reliabilitas dilakukan Alpha Cronbach dengan hasil kuesioner tentang harapan  $\alpha$  0,9460 --0,9430; dan kenyataan  $\alpha$  0,9411 - 0,9385 terhadap hubungan terapeutik perawat klien. Artinya kuesioner B tersebut mempunyai tingkat validitas dan reabilitas yang tinggi.

Populasi dalam penelitian berjumlah 109 orang, sedangkan jumlah sampel yang diikutsertakan penelitian sebanyak 95 orang klien, dengan kriteria inklusi: klien dewasa dan yang dinyatakan pulang, kesadaran klien composmentis, klien mampu berkomunikasi verbal. Pengambilan sampel dari: kelas I, II dan III, dan Cara pengambilan sampel secara random.

Analisis data penelitian terdiri dari analisis univariat, bivariat, multivariat dan analisis diagram kartesius. Hasil penelitian sebagai berikut: sebagian besar klien mempunyai umur antara 20-40 tahun, perempuan, pendidikan menengah (tamat SLTA), pekerjaan wiraswasta/swasta, penghasilan antara 500 ribu - I juta, suku Jawa, dirawat di kelas III, lama dirawat lebih dan 5 hari, belum pernah sakit, penyakit sedang. Harapan paling tinggi pada fase terminasi dengan skor rata-rata 3,35 dan harapan paling rendah pada fase kerja dengan skor rata-rata 3,26. Kenyataan paling tinggi pada fase terminasi dengan skor rata-rata 2,99 dan kenyataan paling rendah pada fase kerja dengan skor rata-rata 2,85: Total rerata harapan 3,31 dan total rerata

kenyataan 2,92 terhadap hubungan terapeutik perawat klien. Kepuasan terhadap hubungan terapeutik dengan rata-rata skor 88,37, dan 25 orang klien (26,3%) mengatakan puas terhadap hubungan terapeutik perawat klien, artinya ada sebagian klien yang mencapai nilai 100 untuk kepuasan. Selanjutnya berdasarkan analisis bivariat bahwa variabel pilihan ruang rawat (kelas I, II dan III) dan keadaan penyakit (berat, sedang, ringan) mempunyai hubungan yang bermakna dengan kepuasan klien terhadap hubungan terapeutik perawat klien, dan masing-masing dengan p value 0,035 dan 0,050. Kedua variabel yang bermakna pada analisis bivariat dilakukan analisis multivariat secara bersama dengan hasil tidak ada satu pun yang paling berhubungan dengan kepuasan klien terhadap hubungan terapeutik perawat klien. Analisis diagram kartesius menunjukkan bahwa pelaksanaan hubungan terapeutik perawat klien pada fase kerja dinilai sangat penting oleh klien, sedangkan pelaksanaannya belum memuaskan klien (12,6%), fase terminasi sudah dilaksanakan sesuai dengan kepentingan dan harapan klien sehingga dapat memuaskan klien (46,3%), fase pengenalan/orientasi masih dianggap kurang penting bagi klien dan kualitas pelaksanaannya belum memuaskan (32,6%).

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hubungan terapeutik perawat klien di ruang rawat inap RSU FK-UKI Jakarta adalah sebagai berikut: sebanyak 25 orang klien (26,3%) menyatakan puas terhadap hubungan terapeutik perawat klien, artinya ada sebagian klien mempunyai nilai 100%, faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan klien terhadap hubungan terapeutik perawat klien adalah: pilihan ruang rawat (kelas I, II, dan III) dan keadaan penyakit (berat, sedang, ringan) namun keduanya tidak ada yang paling berhubungan dengan kepuasan klien terhadap hubungan terapeutik perawat klien. Fase terminasi sudah dilaksanakan dan dipertahankan, dan fase kerja belum memuaskan klien, fase pengenalan/orientasi dianggap kurang penting dilaksanakan.

Untuk meningkatkan kepuasan klien maka pimpinan RSU FK-UKI Jakarta disarankan melaksanakan sosialisasi tentang hasil penelitian kepada seluruh tenaga staf keperawatan, peningkatan program pengembangan sumber daya keperawatan melalui pendidikan dan pelatihan tentang komunikasi khususnya hubungan terapeutik perawat klien, agar perawat pelaksana memahami tentang pentingnya pelaksanaan hubungan terapeutik sehingga perawat pelaksana mampu menerapkan komunikasi khususnya hubungan terapeutik perawat klien terutama pada saat melaksanakan pelayanan keperawatan. Bagi peneliti lain dapat dilakukan penelitian dengan metode kuasi eksperimen sehingga terdapat lebih dalam tentang faktor apa yang berhubungan dengan kepuasan klien terhadap hubungan terapeutik perawat klien.

Daftar bacaan 56 (1983 - 2001)

*Analysis Factor's Related To Client's Satisfaction Toward Nurse - Client Therapeutic Relationship in Patient Care at RSU FK - UKI Jakarta.* As an institution that gives services in treatment, a hospital should be able to satisfy the client, as the customer service. Satisfaction is a comparison between client's hope and reality obtained.

BOR in 2001 at RSU FK-UKI Jakarta (51%) is still lower than those in 2000 (52%), the target of BOR is 60%. Enriched BOR target and unsatisfied result of therapeutic communication training (47%) is an indicator of client unsatisfied. There has not been done research in this hospital. Then, the writer wants to know about factors that related to client's satisfaction toward nurse - client therapeutic relationship. The

purpose of this research is to identify factors related to client's satisfaction toward nurse - client therapeutic relationship in patient care at RSU FK-UKI Jakarta.

The research method is correlation descriptive with cross sectional design, and using two questioners: questioner A to measure demographic data, and personal: family, social economic, culture and condition of client's illness with filler. Questioner B measures hope and reality of client toward nurse-client therapeutic relationship in introduction/orientation phase, working phase and termination phase with Likert scale filler. The questioner B test was done to 30 clients in overnight patient care at RSU FK-UKI Jakarta who do not include as respondent in this research. To test validity is used moment product correlation technique with the result of hope  $r$  0,368 - 0,791 and reality obtained  $r$  0,383 - 0,725 toward nurse - client therapeutic relationship, meanwhile re ability test is used Alpha Cronbach with the result of hope a 0,9460 - 0,9430; and reality a 0,9411 - 0,9385 toward nurse client therapeutic relationship. It means that the questioner B has a high validity and re ability rate.

The population in this research is 109 clients and total sample is 95 clients, with inclusion criteria: client, who is adult, permitted to go home, compos mentis consciousness, can verbal communication. Sample, which is taken from three classes: class I, class II, and class III, is randomly taken.

Analysis data of research consists of univariate, bivariate, multivariate and Cartesian diagram analysis. The result is that most of client's aged are between 20-40 years old, women, high school graduates, entrepreneurs, between 500 thousands-1 million rupiahs earnings, Javanese, taken care in class III, more than 5 days taken care, never ill, and medium illnesses. The highest average score of hope is 3,35 in the termination phase and the lowest average score of hope is 3,26 in the working phase. The highest average score of reality is 2,99 in the termination phase and lowest average score of reality is 2,85 in the working phase. Total average of hope is 3,31 and total average of reality is 2,92 toward nurse - client therapeutic relationship. Satisfaction toward therapeutic relationship has an average score 88,37 and 25 clients (26,3%) satisfied toward nurse-client therapeutic relationship, it means that there is a half clients reaching grade ? 100 for satisfaction. Based on bivariate analysis, variable of choice of patient care (class I, II, and III) and condition of illness (heavy, medium, and light) have a meaningful relationship with client's satisfaction toward nurse-client therapeutic relationship, and  $p$  values of each are 0,035 and 0,050. Both of meaningful variables in the bivariate analysis were done multivariate analysis together with result that no one is the most related to client's satisfaction toward nurse - client therapeutic relationship. Cartesian diagram analysis shows that nurse-client therapeutic relationship in the working phase is evaluated important by clients, meanwhile the implementation of it has not satisfied clients (12,6%), those in the termination phase has been done as suitable as client's importance and hope so it can satisfy clients (46,3%) and those in the introduction /orientation phase is still evaluated unimportant for client and having an unsatisfied implementation quality.

From the result of research, it can be concluded that toward nurse-client therapeutic relationship in overnight patient care at RSU FK-UKI Jakarta: client's satisfaction toward nurse-client therapeutic relationship are 25 clients (26,3%) satisfied, it means that there is client who has 100% grade, factors that related satisfaction toward nurse - client therapeutic relationship are: choice of patient care room (class I, II, and III) and

condition of illness (heavy, medium, and light) but no one of them is the most related to nurse - client therapeutic relationship. Termination phase has been done and maintained but the working phase has not satisfied clients, and the introduction/orientation phase is still evaluated unimportant to be done.

To increase client's satisfaction, the chief of RSU FK-UKI Jakarta is suggested to socialize the result of research to all nursing care staff, to raise the nursing care resources development program through education and training about communication especially nurse - client therapeutic relationship, to make nurse manager understands the importance of doing therapeutic relationship so the nurse manager is able to communicate especially nurse - client therapeutic relationship specially in doing nursing care services. Another researcher can do research by using experiment question method so it can be known more what factors related to client's satisfaction toward nurse client therapeutic relationship.

Bibliography list 56 (1983 -2001)</i>