

PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD JOGJA

Rhisa Oviani, Mahendro Prasetyo, Susanto

Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana,

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Yogyakarta, Indonesia

ovianirhisa@gmail.com

Abstrak— Komunikasi terapeutik yang terjadi di Instalasi Gawat Darurat masih belum berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan di Instalasi Gawat Darurat lebih mengutamakan tindakan kegawatdaruratan, akan tetapi tindakan saja belum tentu dapat meningkatkan kepuasan pasien secara optimal. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang bertujuan untuk menjalin hubungan antara pasien dan perawat serta mengevaluasi komunikasi perawat terhadap pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja. **Metode:** Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini berjumlah 140 responden. Alat penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data dengan menggunakan uji regresi linier ganda. **Hasil dan Pembahasan:** Komunikasi terapeutik yang diteliti ada 3 tahap yang terdiri dari tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi. Hasil uji analisis pada 3 tahap komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja sangat signifikan. Diantara 3 tahap komunikasi terapeutik yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja adalah tahap terminasi. **Kesimpulan:** Terdapat pengaruh yang signifikan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja. Dengan tahap komunikasi terapeutik yang paling berpengaruh adalah Tahap Terminasi.

Kata Kunci— Komunikasi terapeutik, kepuasan pasien

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi terapeutik yang terjadi di Instalasi Gawat Darurat masih belum berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan di Instalasi Gawat Darurat lebih mengutamakan tindakan kegawatdaruratan, akan tetapi tindakan saja belum tentu dapat meningkatkan kepuasan pasien secara optimal.

Selain komunikasi terapeutik, kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: faktor kompetensi, keterjangkauan, faktor seputar lingkungan rumah sakit, faktor sistem, faktor kelembutan, faktor

kelembutan, faktor kenyamanan dan keistimewaan serta faktor waktu pelayanan.¹

Komunikasi terapeutik merupakan sarana bagi perawat dalam menjalin hubungan saling percaya dan dapat meningkatkan kepuasan pasien, sehingga dapat meningkatkan citra yang baik untuk tenaga kesehatan khususnya profesi keperawatan. Komunikasi terapeutik memiliki 4 tahapan yaitu tahap pra-interaksi, tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi.³

Komunikasi terapeutik pada ruang Instalasi Gawat Darurat berbeda dengan komunikasi yang terjadi dibangsal karena di Instalasi Gawat Darurat lebih memfokuskan pada tindakan yang akan dilakukan sehingga dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik sangat kurang.⁴ Ditinjau dari segi teori masih banyak teknik yang belum diterapkan oleh perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Hal ini mungkin dikarenakan durasi perawatan di Instalasi Gawat Darurat yang cukup singkat, sehingga kesan tidak baik maupun baik, yang telah disampaikan pasien merupakan hal wajar. Akan tetapi, dari pihak perawat harus memperbaiki apa yang sudah ada, dengan merefreshing kembali teori komunikasi terapeutik, persiapan diri dari rumah untuk benar-benar siap bekerja melayani di rumah sakit.

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan sebelum penelitian pada bulan Juli 2015 di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja kepada 25 pasien dengan metode wawancara, 17 pasien mengatakan kurang puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat, pasien menyatakan lambatnya penanganan di Instalasi Gawat Darurat dan tidak ada pemberitahuan sebelumnya tentang keterlambatan penanganan medis serta kurangnya informasi tentang penyakit yang diderita oleh pasien, tindakan medis jarang disertai penjelasan terlebih dahulu. Hal ini sesuai dengan hasil survei awal yang dilakukan sebelum penelitian pada bulan Juli 2015 kepada 12 orang perawat di Instalasi Gawat Darurat yang menyatakan bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik belum berjalan dengan baik.

Hal ini dikarenakan jumlah pasien yang banyak datang ke Instalasi Gawat Darurat dalam satu waktu sehingga membuat perawat lebih mengutamakan kondisi klinis pasien yang dalam keadaan darurat. Dari

data diatas, muncul masalah yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja.

B. Rumusan Masalah

Peumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Orientasi, terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja?
2. Bagaimana Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Kerja terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja?
3. Bagaimana Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Terminasi terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja?
4. Manakah Tahapan Komunikasi Terapeutik Perawat yang paling berpengaruh Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja?

C. Tujuan Penelitian

1. Adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan meningkatkan kemampuan peneliti dalam mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh pada perkuliahan ke dalam suatu penelitian.
2. Sebagai bahan masukan bagi RSUD Jogja dalam penerapan komunikasi terapeutik kepada pasien sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit serta tenaga kesehatan yang bertugas di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja mampu mengaplikasikan komunikasi terapeutik dengan baik.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi RSUD Jogja dalam penerapan komunikasi terapeutik kepada pasien sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

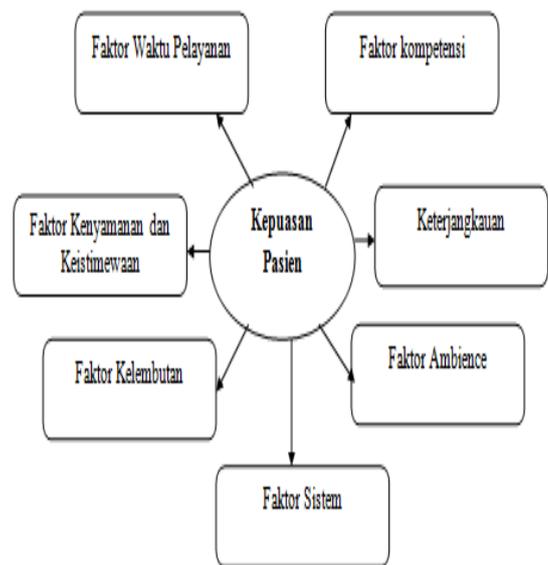
E. Kajian Pustaka

Komunikasi terapeutik merupakan sarana bagi perawat dalam menjalin hubungan saling percaya dan dapat meningkatkan kepuasan pasien, sehingga dapat meningkatkan citra yang baik untuk tenaga kesehatan khususnya profesi keperawatan. Komunikasi terapeutik terdiri dari 4 tahapan, yaitu tahap prainteraksi, tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi. Pada penelitian ini diteliti 3 tahap yaitu tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi. Hal ini dikarenakan tahap ini langsung berinteraksi terhadap pasien, sehingga pasien dapat menilai komunikasi terapeutik yang di rasakannya. Sedangkan tahap prainteraksi merupakan tahapan persiapan yang khusus dilakukan oleh perawat sebelum bertemu langsung ke pasien.

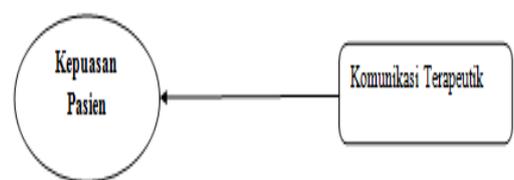
Komunikasi terapeutik yang terjadi di Instalasi Gawat Darurat berbeda dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan di unit lain, hal ini dikarenakan di Instalasi Gawat Darurat lebih mengutamakan tindakan, karena pasien yang datang lebih banyak dalam keadaan emergency.

Kepuasan pasien adalah perasaan senang/puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah faktor kompetensi, keterjangkauan, faktor ambience, faktor sistem, faktor kelembutan, faktor kenyamanan dan keistimewaan serta faktor waktu pelayanan.

F. Kerangka Teori



Sumber: Wendy Leetbov, et al (1990) dalam Wijono (2008)



Sumber: Sutrisno, dkk (2015)

Sumber : Wijono, 2008

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Subjek dalam penelitian ini adalah perawat di pelayanan Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja dan objek pada penelitian ini adalah pasien Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja dengan jumlah populasi selama 3 hari. Pemilihan sampel pada penelitian ini menggunakan desain *simple random sampling*.

Penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 5 %. Untuk jumlah populasi pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja selama 3 hari sebanyak 210 responden. Dalam penelitian ini didapatkan sampel dengan kesalahan 5% pertiga hari sebanyak 140 orang. Tempat penelitian di Instalasi Gawat Darurat di RSUD Jogja dan dilaksanakan bulan Mei - Agustus 2016.

Variabel bebas adalah komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat di RSUD Jogja yang terdiri dari tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi sedangkan variabel tergantung adalah kepuasan pasien yang dinilai oleh pasien secara langsung. Penelitian ini menggunakan instrument penelitian terdahulu telah di validitas dan reliabilitas oleh Anis M 2011 yang berjudul "Pengaruh Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD dr Soebandi Jember".⁶

Sebelum dilakukan analisis data, dilakukan uji prasyarat analisis data yaitu uji normalitas dengan uji linieritas. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Data berupa data parametrik yang dapat di analisis jika data berdistribusi normal. Untuk uji linieritas berfungsi untuk mengetahui apa garis regresi antara X (variabel bebas) dengan Y (variabel tergantung) membentuk garis linier maka analisis regresi dapat dilakukan.⁷ Analisis data menggunakan uji regresi linear ganda dengan uji statiknya terdiri dari uji koefisiensi determinasi (R^2), uji statistik F dan uji statistik t.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Profil Rumah Sakit

RSUD Kota Yogyakarta atau yang terkenal dengan nama Rumah Sakit Jogja adalah rumah sakit milik Kota Yogyakarta yang berada di ujung Selatan Kota Yogyakarta. Berdasarkan SK Menteri Kesehatan RI Nomor HK0203/II/0233/2014 menjadi rumah sakit tipe B Pendidikan. Dari segi pelayanan, RSUD Jogja memiliki 12 jenis pelayanan yang meliputi: Administrasi dan Manajemen, Pelayanan Medik, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Keperawatan, Rekam Medis, Farmasi, Keselamatan Kesehatan Kerja, Radiologi, Laboratorium, Kamar Operasi, Pengendalian infeksi di Rumah Sakit dan Perinatal resiko infeksi.

2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument Penelitian

- a. Untuk uji validitas yang dilakukan oleh penelitian terdahulu menggunakan 30 responden yang dibagi setiap tahapan yaitu:

Tabel 1.
Uji Validitas pada Tahap Orientasi

Tahap Orientasi	
No item	r hitung (Penelitian)
1	0.9714
2	0.855
3	0.855
4	0.8847
5	0.9643
6	0.8137
7	0.9229
8	0.8367
9	0.8503
10	0.8503
11	0.9353
12	0.8367
13	0.7649
14	0.8172

Pada tabel 1. Hasil uji validitas pada penelitian terdahulu terdapat nilai r tabel sebesar 0.361, sehingga dapat disimpulkan r hitung > r tabel setiap item pernyataan tahap orientasi dikatakan valid.

Tabel 2.
Uji Validitas pada Tahap Kerja

Tahap Kerja	
No item	r hitung (Penelitian)
1	0.7761
2	0.8172
3	0.8137
4	0.9229
5	0.9353
6	0.9353
7	0.8584
8	0.8503
9	0.9685
10	0.8193
11	0.9643
12	0.9643
13	0.9714
14	0.855
15	0.9714

Pada tabel 2 Hasil uji validitas pada penelitian terdahulu terdapat nilai r tabel sebesar 0.361, sehingga dapat disimpulkan r hitung > r tabel setiap item pernyataan tahap kerja dikatakan valid.

Tabel 3.
Uji Validitas pada Tahap Terminasi

Tahap Terminasi	
No item	r hitung (Penelitian)
1	0.943
2	0.8193
3	0.8847
4	0.7761

Pada tabel 3. Hasil uji validitas pada penelitian terdahulu terdapat nilai r tabel sebesar 0.361, sehingga dapat disimpulkan r hitung > r tabel setiap item pernyataan tahap terminasi di katakan valid.

b. Untuk uji reliabilitas yang dilakukan oleh penelitian terdahulu dibagi setiap tahapan yaitu:

Tabel. 4 Uji Reliabel

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
Tahap Orientasi	0.8051	Reliabel
Tahap Kerja	0.8416	Reliabel
Tahap Terminasi	0.6674	Reliabel

Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh variabel mempunyai nilai Alpha Cronbach > 0,6. Hal ini berarti, pernyataan tersebut reliable sehingga dapat digunakan pada penelitian.

3. Gambaran Responden Penelitian

a. Jenis Kelamin Responden

Total responden yang diteliti sebanyak 140 responden, dengan jenis kelamin pria berjumlah 71 responden dengan persentase sebesar 50.71% sedangkan yang berjenis kelamin wanita berjumlah 69 responden dengan persentase sebesar 49.28%.

Tabel 5, Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Pria	71	50.71%
Wanita	69	49.28%
Total	140	100 %

b. Usia Responden

Usia responden dalam penelitian ini terbagi menjadi 4 kelompok yaitu 18-25 tahun, 26-35 tahun, 36-45 tahun, 46-55 tahun. Untuk kelompok dengan rentang usia 46-55 tahun memiliki jumlah responden tertinggi yaitu sebesar 48 responden dengan persentase 34.28 %. Sedangkan untuk kelompok dengan rentang usia 26-35 tahun memiliki jumlah responden terendah yaitu sebesar 31 responden dengan persentase 17.14 %.

Tabel 6.
Usia Responden

Usia Responden	Jumlah	Presentasi (%)
18-25 tahun	31	22.14%
26-35 tahun	24	17.14%
36-45 tahun	37	26.42%
46-55 tahun	48	34.28%
Total	140	100%

c. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan responden yang ada dalam penelitian ini terbagi menjadi 6 kelompok yaitu kelompok tidak sekolah, SD, SMP, SMA, Diploma, Strata 1 dan Strata 2. Untuk kelompok dengan jumlah tertinggi yaitu kelompok dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 72 responden dengan persentase 51.42% sedangkan kelompok dengan jumlah terendah yaitu kelompok dengan tingkat pendidikan tidak sekolah dan Strata 2 sebanyak 1 responden dengan persentase 0.71 %.

Tabel 7.

Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentasi (%)
Tidak Sekolah	1	0.71%
SD	12	8.57%
SMP	29	20.71%
SMA	72	51.42%
Diploma	11	7.85%
Strata 1	14	10%
Strata 2	1	0.71%
Total	140	100 %

4. Komunikasi Terapeutik

a. Tahap Orientasi

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa dari 140 responden didapat hasil yang tertinggi dalam menilai Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Orientasi memilih "sering" dengan jumlah 57 responden dengan persentase 40.17% terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja.

b. Tahap Kerja

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa dari 140 responden didapat hasil yang tertinggi dalam menilai Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Kerja memilih "ragu-ragu" dengan jumlah 47 responden dengan persentase 33.57% terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja.

c. Tahap Terminasi

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa dari 140 responden didapat hasil yang tertinggi dalam menilai Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Terminasi memilih "sering" dengan jumlah 51 responden dengan persentase 36.43%

terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja.

5. Kepuasan Pasien

a. Kepuasan Pasien pada Tahap Orientasi

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa dari 140 responden didapat hasil yang terbanyak Kepuasan Pasien pada Komunikasi Terapeutik pada Tahap Orientasi memilih "puas" dengan jumlah 47 responden dengan persentase 33.57% di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja.

b. Kepuasan Pasien pada Tahap Kerja

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa dari 140 responden didapat hasil yang terbanyak Kepuasan Pasien pada Komunikasi Terapeutik pada Tahap Kerja memilih "puas" dengan jumlah 75 responden dengan persentase 53.57% di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja.

c. Kepuasan Pasien pada Tahap Terminasi

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa dari 140 responden didapat hasil yang terbanyak Kepuasan Pasien pada Komunikasi Terapeutik pada Tahap Terminasi memilih "puas" 68 responden dengan persentase 48.57% di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja.

6. Uji Prasyarat Analisis

a. Uji normalitas

Tabel 8. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		140
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.60791486
Most Extreme Differences	Absolute	.113
	Positive	.068
	Negative	-.113
Kolmogorov-Smirnov Z		1.333
Asymp. Sig. (2-tailed)		.057

Pada penelitian ini peneliti menggunakan test normality Kolmogorov-Smirnov karena jumlah sampel > 50 sampel, dengan hasil Sig (0.057) dan dapat dikatakan terdistribusi normal karena sig > 0.05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua data yang digunakan memenuhi asumsi normalitas, sehingga syarat regresi terpenuhi.

b. Uji Linieritas

Tabel 9. Uji Linieritas

Variabel	F hitung	F tabel	P
X1 --> Y	1.142	1.54	0.299
X2 --> Y	1.187	1.54	0.259
X3 --> Y	1.759	1.54	0.052

Hasil uji linieritas pada tabel 9. dapat diketahui bahwa nilai F hitung pada semua variabel penelitian lebih kecil daripada nilai F tabel (Fhitung < F tabel)

dengan taraf signifikansi yang lebih besar dari 0.05 ($p < 0.05$), hal ini menunjukkan bahwa semua variabel penelitian ini linier.

7. Pengujian Hipotesis

Pada penelitian ini didapatkan bahwa nilai R Squared 0.531. Hal ini menunjukkan persentasi pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja menunjukkan hasil sebesar 53.1 %. Sedangkan sisanya sebesar 46.9% dapat dipengaruhi oleh faktor lain untuk kepuasan pasien seperti faktor kompetensi, keterjangkauan, faktor ambience, faktor sistem, faktor kelembutan, faktor kenyamanan dan keistimewaan serta faktor waktu pelayanan.

1) Komunikasi Terapeutik pada Tahap Orientasi

Hasil uji t pada tabel 12. untuk variabel Komunikasi Terapeutik pada Tahap Orientasi didapat nilai t hitung sebesar 2.449 dan t tabel 1,977 (df=99, $p=0.05$) dengan nilai signifikansi 0,016 karena t hitung > t tabel (2.449 > 1.977), signifikansi lebih kecil 0,05 ($p < 0,05$) dan koefisiensi regresi mempunyai nilai positif maka hipotesis yang menyatakan bahwa "Ada Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Orientasi terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja" diterima.

2) Komunikasi Terapeutik pada Tahap Kerja

Hasil uji t pada tabel 12 untuk variabel Komunikasi Terapeutik pada Tahap Kerja didapat nilai t hitung sebesar 2.607 dan t tabel 1,977 (df=99, $p=0,05$) dengan nilai signifikansi 0,010 karena t hitung > t tabel (2.607 > 1.977), signifikansi lebih kecil 0.05 ($p < 0,05$) dan koefisiensi regresi mempunyai nilai positif maka hipotesis yang menyatakan bahwa "Ada Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Kerja terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja" diterima.

3) Komunikasi Terapeutik pada Tahap Terminasi

Hasil uji t pada tabel 12. untuk variabel Komunikasi Terapeutik pada Tahap Terminasi didapat nilai t hitung sebesar 6.465 dan t tabel 1,977 (df=99, $p=0,05$) dengan nilai signifikansi 0,000 karena t hitung > t tabel (6.465 > 1.977), signifikansi lebih kecil 0,05 ($p < 0,05$) dan koefisiensi regresi mempunyai nilai positif maka hipotesis yang menyatakan bahwa "Ada Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Terminasi terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja" diterima.

B. Pembahasan

- I. Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Tingkat Pendidikan
 - a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin yang terbanyak adalah pria dengan jumlah 71 responden dengan persentase 50.71%. Perbedaan jenis kelamin pada pasien akan mempengaruhi persepsi komunikasi antara pasien dan perawat, seperti contoh, pasien wanita akan lebih nyaman dilayanin oleh perawat wanita dibanding perawat lelaki begitu juga sebaliknya. Untuk wanita dalam berkomunikasi harus dijelaskan serinci mungkin sedangkan laki-laki hanya dengan tindakan sudah dapat menjelaskan maksud dan tujuan komunikasi tersebut.⁶
 - b. Untuk usia responden yang paling banyak yang mengikuti penelitian adalah usia dengan kelompok 46-55 tahun dengan jumlah 48 responden dengan persentase 34.28%. Tingkat kematangan atau perkembangan seseorang sangat mempengaruhi kemampuan individu dalam berkomunikasi, pembagian kesembuhannya.⁹
 - c. Berdasarkan tingkat pendidikan, yang paling banyak yang mengikuti penelitian adalah tingkat pendidikan SMA dengan jumlah 72 responden dengan persentase 51.42%. Pengetahuan sangat mempengaruhi seseorang dalam berkomunikasi. Tingkat pengetahuan berkaitan dengan tingkat tinggi pendidikan seseorang. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang akan semakin mudah dalam menerima dan mengolah pesan yang diterima, sehingga komunikasi berjalan.¹⁰
2. Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja
 - a. Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Orientasi terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja.
Terdapat Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Orientasi terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja dengan nilai sig 0.016 ($p < 0.05$). Hasil penelitian menunjukkan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Orientasi, yaitu menurut penilaian responden, Komunikasi Terapeutik yang dilakukan oleh perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja pada Tahap Orientasi “sering” dilakukan dengan jumlah 57 responden dengan persentase 38,14% dengan tingkat kepuasan pasien “puas” dengan jumlah 47 responden dengan persentase 33.57% .
Dalam memulai hubungan, tugas utama adalah membina rasa percaya, penerimaan dan pengertian, komunikasi yang terbuka dan perumusan kontak dengan pasien. Diharapkan pasien berperan serta secara penuh dalam kontrak, namun pada kondisi tertentu, maka

kontrak dilakukan sepihak dan perawat perlu mengulang kontrak jika kontak realitas pasien meningkat.

Faktor – faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi salah satunya adalah lingkungan. Lingkungan interaksi akan mempengaruhi komunikasi yang efektif. Suasana yang bising tidak ada privasi yang tepat akan menimbulkan kerancuan, ketegangan dan ketidaknyamanan.

- b. Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Kerja terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja.

Terdapat Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Kerja terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja dengan nilai sig 0.010 ($p < 0.05$).

Hasil penelitian menunjukkan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Kerja, yaitu menurut penilaian responden, komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja pada Tahap Kerja “ragu-ragu” dilakukan dengan jumlah 47 responden dengan persentase 33.57% tingkat kepuasan pasien “puas” dengan jumlah 75 responden dengan persentase 53.57 %.

Tahap kerja merupakan inti dari hubungan perawat dan pasien yang terkait erat dengan pelaksanaan rencana tindakan keperawatan yang akan dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang dicapai. Meningkatkan interaksi sosial dengan cara meningkatkan sikap penerimaan satu sama lain untuk mengatasi kecemasan, atau dengan menggunakan teknik komunikasi terapeutik sebagai cara pemecahan dan dalam mengembangkan hubungan kerja sama. Tahap kerja merupakan tahap yang terpanjang dalam komunikasi terapeutik karena didalamnya perawat dituntut untuk membantu dan mendukung pasien untuk menyampaikan perasaan dan pikirannya kemudian menganalisa respon ataupun pesan komunikasi verbal dan non verbal yang disampaikan oleh pasien.

Dalam tahap ini perawat mendengarkan secara aktif dan dengan penuh perhatian sehingga mampu membantu pasien untuk mendefinisikan masalah yang sedang dihadapi oleh pasien, mencari penyelesaian masalah dan mengevaluasinya.

- c. Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Terminasi terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja.

Terdapat Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Terminasi terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat

Darurat RSUD Jogja dengan nilai sig 0.000 ($p < 0.05$).

Hasil penelitian menunjukkan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Terminasi, yaitu menurut penilaian responden, Komunikasi Terapeutik yang dilakukan oleh perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja pada Tahap Terminasi memilih "sering" dengan jumlah 51 responden dengan persentase 36.43% dengan tingkat kepuasan pasien "puas" dengan jumlah 68 responden dengan persentase 48.57%. Tahap Terminasi merupakan tahap dimana perawat mendorong pasien untuk memberikan penilaian atas tujuan yang telah dicapai, agar tujuan yang dicapai adalah kondisi yang menguntungkan dan memuaskan.¹¹

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tahap Terminasi merupakan tahap yang paling sering dilakukan perawat dan berpengaruh dalam kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja. Tahap Terminasi mendapatkan kategori yang baik dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh perawat.¹² Instalasi Gawat Darurat merupakan tempat akan sering ditemukan kasus kegawatan yang harus segera mendapat pelayanan dan perawatlah yang selalu kontak pertama dengan pasien 24 jam. Oleh sebab itu, pelayanan profesional harus ditingkatkan karena pasien gawat darurat membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat dan cermat dengan tujuan mendapatkan kesembuhan tanpa cacat. Oleh karenanya perawat Instalasi Gawat Darurat disamping mendapat bekal ilmu pengetahuan keperawatan juga perlu untuk lebih meningkatkan keterampilan yang spesifik seperti tambahan pengetahuan penanggulangan penderita gawat darurat.¹²

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas.¹³

Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak terlepas dari sikap dan perilaku dalam berkomunikasi dengan pasien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, meskipun sarana dan prasarana pelayanan sering dijadikan ukuran mutu oleh pelanggan namun ukuran utama penilaian tetap sikap dan perilaku pelayanan yang ditampilkan oleh petugas. Sikap dan perilaku yang baik oleh perawat sering dapat menutupi kekurangan dalam hal sarana dan prasarana.

Komunikasi yang dilakukan perawat dalam menyampaikan informasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil

penelitian didapatkan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Perawat merupakan kunci yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, hal ini disebabkan karena seringnya interaksi antara perawat dan pasien selama menjalani masa perawatan.

IV. KESIMPULAN

Terdapat Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Orientasi, Kerja dan Terminasi terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja. Tahap Komunikasi Terapeutik Perawat yang paling mempengaruhi terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja adalah Tahap Terminasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Leebov, Wendy, Vergare, Michal, Scott Gail, (1990), Patient Satisfaction, PMIC Health Journal, Los Angeles, California.
- [2] Sutrisno, Mulyadi, Jiil, 2015. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD DR.H. CHASAN BOESOIRE Ternate, e journal keperawatan*. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- [3] Priyoto, 2015, *Komunikasi & Sikap Empati dalam Keperawatan*. Cetakan Pertama, Graha Ilmu: Yogyakarta.
- [4] PUSBANKES 118, 2012. *Komunikasi di Ruang Instalasi Gawat Darurat*. Jakarta : EGC.
- [5] Hermawan, Hadi, 2009, *Persepsi pasien tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dalam asuhan keperawatan pada pasien di Unit Gawat Darurat Rs. MARDI RAHAYU KUDUS*. Journal Kesehatan. Diakses November 2009.
- [6] Anis, M, 2011, *Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD dr Soebandu Jember*, Journal keperawatan. Diakses Mei 2011.
- [7] Sugiyono, 2015, *Metode penelitian manajemen*. Alfabeta, Bandung..
- [8] Liang & Tang, 2013, *'The chinese community patient's life statisfaction, assesment of community medical service and trust in Community health delivery system health and quality of life outcomes*. Health Journal.nih.gov.
- [9] Lilis A, *Hubungan Komunikasi Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Journal Ilmiah, Mei, 2011.
- [10] Hanafi I & Richard S.D, 2012, *'Keterampilan komunikasi interpersonal perawat berpengaruh peningkatan kepuasan pasien*, Journal Keperawatan Vol 5, no 2. Diakses 29 Januari 2016.
- [11] Nasir, M, 2013, *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dan Keluarga Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Karya Tulis Ilmiah. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- [12] Yulita, Ari, 2015, *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap dibangsal Kelas III RSUD, Wates Kulon Progo, Karya Tulis Ilmiah, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- [13] Meyana, Fakhirah. 2009. *Hubungan Sikap Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Karya Tulis Ilmiah. Stikes Aisyah. Yogyakarta