

# PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD KOTA YOGYAKARTA

Juniati Agma, Susanto, Mahendra Prasetyo Kusumo

Magister Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Yogyakarta, Indonesia

juniati.agma@yahoo.com

**Abstrak** — Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Yogyakarta merupakan salah satu rumah sakit rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama dengan hasil survei awal masih didapatkan kurang puasny pasien terkait komunikasi terapeutik perawat. Dengan memiliki keterampilan komunikasi terapeutik, perawat akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, dan hal ini akan lebih efektif bagi perawat dalam memberikan kepuasan profesional dalam asuhan keperawatan. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD kota Yogyakarta. Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitan berupa survei deskriptif inferensial dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 285. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data menggunakan uji regresi linier ganda. Hasil uji analisis komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta didapatkan nilai yang sangat signifikan ( $p < 0,05$ ), tahap orientasi (5,374,  $p = 0,000$ ), tahap kerja (3,945,  $p = 0,000$ ) dan tahap terminasi (4,107,  $p = 0,000$ ). Terdapat pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta, dan tahap orientasi komunikasi terapeutik merupakan tahap yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta.

**Kata Kunci**— Komunikasi Terapeutik, Perawat, Kepuasan Pasien

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan proses yang selalu dilakukan dalam kehidupan setiap manusia, tidak terkecuali perawat. Dalam perkembangan dunia kesehatan komunikasi merupakan hal terpenting

dalam melakukan interaksi antara tenaga medis dengan pasien. Banyak persepsi yang menganggap komunikasi itu hal yang mudah, padahal kesalahan dalam melakukan komunikasi dapat berakibat fatal bagi diri sendiri dan orang lain. Banyak kejadian besar yang terjadi di dunia ini dikarenakan kesalahpahaman antara yang disampaikan dan yang menerima pesan dalam berkomunikasi<sup>1</sup>.

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional bagi perawat yang direncanakan dan dilakukan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan bagi pasien. Dengan memiliki keterampilan komunikasi terapeutik, perawat akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, dan hal ini akan lebih efektif bagi perawat dalam memberikan kepuasan profesional dalam asuhan keperawatan<sup>2</sup>.

Tujuan akhir dari pelayanan Rumah Sakit adalah kepuasan pasien, dan pasien akan memberikan suatu penilaian terhadap jasa pelayanan yang diterimanya berdasarkan kepuasannya. Puas atau tidaknya pasien tergantung dengan pelayanan yang diterimanya dan yang seharusnya diterima<sup>3</sup>.

Salah satu unsur penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan adalah komunikasi, karena komunikasi mempunyai peran yang besar dalam kepuasan pasien. Komunikasi yang dilakukan secara terapeutik akan banyak menghindari resiko yang tidak perlu terjadi dan akan membuat pasien merasa lebih nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat<sup>1</sup>. Pasien merupakan konsumen yang sangat membutuhkan kepuasan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan<sup>4</sup>. Masih sangat banyak petugas kesehatan yang cara berkomunikasinya kepada pasien kurang baik sehingga mengakibatkan konsekuensi yang tragis, beberapa literatur juga menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dapat menyebabkan beberapa dampak positif seperti memperbaiki arus informasi yang disampaikan, intervensi yang diberikan akan lebih efektif dan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga<sup>5</sup>.

Penelitian terdahulu tentang kepuasan pasien terkait komunikasi dalam pelayanan kesehatan, yaitu Laode, dkk 2011 tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Buton Utara, didapatkan adanya

hubungan komunikasi terapeutik perawat dan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien<sup>6</sup>.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Jogja merupakan salah satu rumah sakit rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama. Dengan meningkatnya jenis-jenis pelayanan, kemampuan SDM, peralatan medis, sarana dan prasarana maka RSUD Kota Yogyakarta ditetapkan menjadi Rumah Sakit kelas "B" Non Pendidikan pada tanggal 28 Nopember 2007. RSUD Kota Jogja memiliki pelayanan rawat jalan, rawat inap, pelayanan rawat darurat 24 Jam, pelayanan Paripurna satu hari (One Day Care), pelayanan rawat Inap dan tindakan operasi serta pelayanan Penunjang.

Berdasarkan hasil survei awal di rawat jalan RSUD Jogja pada tanggal 20 Januari 2015 kepada 30 pasien dengan metode wawancara, 19 pasien mengatakan kurang puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat, pasien menyatakan bahwa terdapat beberapa perawat yang kurang ramah, kurang senyum dan kurang memberikan informasi yang jelas kepada pasien. Hal ini sesuai dengan hasil survei awal kepada 9 orang perawat dari poliklinik yang berbeda, 5 perawat menyatakan bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik kepada pasien memang belum berjalan dengan baik. Prakteknya, komunikasi terapeutik yang sesungguhnya sangat jarang dilakukan oleh perawat di RSUD Jogja dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan alasan jumlah pasien yang banyak sehingga waktu untuk memberikan empati, edukasi yang lebih maupun komunikasi terapeutik lainnya sangat terbatas sehingga yang dapat dilakukan hanya memberikan informasi sesuai yang ditanyakan pasien saja sedangkan hal yang mendukung kesembuhan pasien tidak hanya informasi tentang kesehatannya tapi mendengarkan keluhan pasien, empati, edukasi dan pelayanan yang ramah juga sangat mempengaruhi kesembuhan pasien.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. "Bagaimana pengaruh komunikasi terapeutik perawat pada tahap orientasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta?"
2. "Bagaimana pengaruh komunikasi terapeutik perawat pada tahap kerja terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta?"
3. "Bagaimana pengaruh komunikasi terapeutik perawat pada tahap terminasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta?"
4. "Tahap komunikasi terapeutik apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta?"

## C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik perawat pada tahap orientasi, tahap kerja, dan tahap terminasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta serta untuk mengetahui tahap komunikasi terapeutik mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta.

## D. Manfaat Penelitian

Sebagai bahan masukan bagi RSUD Kota Yogyakarta dalam penerapan komunikasi terapeutik kepada pasien sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

## E. Kajian Pustaka

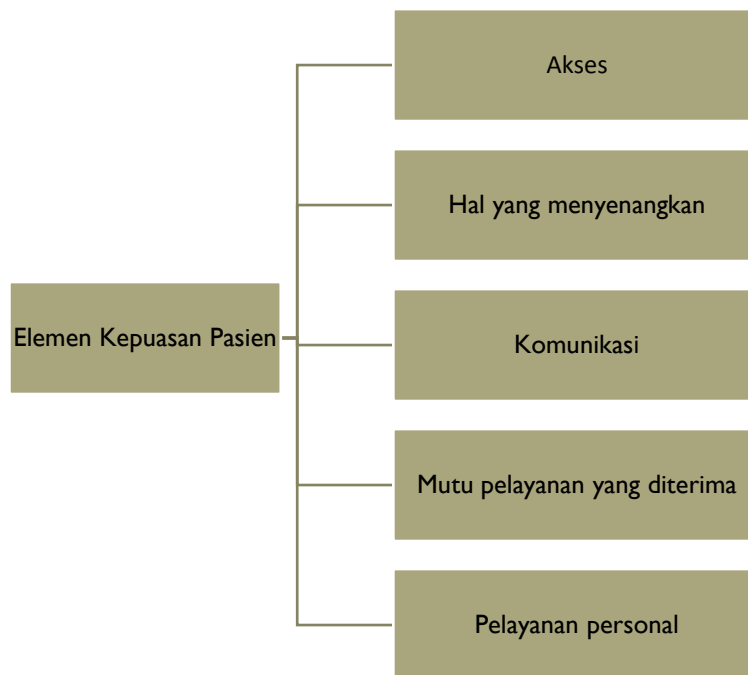
Sehingga komunikasi terapeutik itu sendiri merupakan salah satu bentuk dari berbagai macam komunikasi yang dilakukan secara terencana dan dilakukan untuk membantu proses penyembuhan pasien<sup>3</sup>.

Komunikasi terapeutik bertujuan untuk mengembangkan segala yang ada dalam pikiran dan diri pasien ke arah yang lebih positif yang nantinya akan dapat mengurangi beban perasaan pasien dalam menghadapi maupun mengambil tindakan tentang kesehatannya<sup>1</sup>.

Komunikasi terapeutik mempunyai tujuan dan fungsi sebagai terapi untuk pasien, sehingga pelaksanaan komunikasi terapeutik harus direncanakan dan terstruktur dengan baik melalui 4 tahapan yaitu tahap preinteraksi, tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi<sup>1</sup>. Sikap dalam komunikasi terapeutik yaitu berhadapan, mempertahankan kontak mata, membungkuk kearah pasien, mempertahankan sikap terbuka dan tetap rileks<sup>7</sup>.

Pasien pada dasarnya mengharapkan pelayanan optimal yang sesuai atau melebihi dari harapannya<sup>8</sup>. Tingkat kepuasan pasien terdiri dari penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan, tujuannya agar respon komprehensif pelayanan yang dihasilkan dari harapan sebelumnya dapat dilihat serta hasil pengobatan yang diperoleh setelah adanya pelayanan kesehatan<sup>9</sup>.

## F. Kerangka Teori



Gambar 1. Elemen Kepuasan Pasien

## II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian berupa survei deskriptif inferensial dengan pendekatan cross sectional.

Subjek dalam penelitian ini adalah perawat di pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta dan objek pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *proportionate cluster random sampling*. Penelitian ini dilakukan di rawat jalan RSUD Kota Jogja pada tanggal dengan jumlah populasi selama 3 hari yaitu 1068 pasien dan jumlah sampel didapatkan dalam penelitian ini 285 pasien rawat jalan dari poliklinik yang berbeda.

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini untuk mengetahui karakteristik responden terhadap komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Analisis regresi linear ganda merupakan salah

satu teknik analisis yang sering digunakan untuk mengolah data yang multi variabel. Dalam penelitian ini, analisis korelasi digunakan untuk menilai pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta. Seluruh data diolah menggunakan *computer* dengan SPSS 16 for Windows dengan tahapan mengedit data, coding, kategorisasi dan memasukkan data. Data tersebut akan dilakukan uji prasyarat analisis yaitu uji normalitas dan uji linearitas. Selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil

RSUD Kota Yogyakarta atau yang terkenal dengan nama Rumah Sakit Jogja adalah rumah sakit milik Kota Yogyakarta yang berada di ujung Selatan Kota Yogyakarta. Berikut adalah hasil dari penelitian yang telah dilakukan:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik pada Tahap Orientasi

Tahap Orientasi	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Pernah	30	10,5
Hampir Tidak Pernah	34	11,9
Ragu-ragu	100	35,1
Sering	84	29,5
Selalu	37	13,0
Total	285	100

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada tahap orientasi di rawat jalan RSUD Jogja didapatkan 100 responden dengan persentase 35,1 % menyatakan “ragu-ragu”, 84 responden dengan persentase 29,5 %

menyatakan “sering”, 37 responden dengan persentase 13,0% menyatakan “selalu”, 34 responden dengan persentase 11,9 % menyatakan “hampir tidak pernah” dan 30 responden dengan persentase 10,5 % menyatakan “tidak pernah”.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik pada Tahap Kerja**

Tahap Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Pernah	23	8,1
Hampir Tidak Pernah	19	6,7
Ragu-ragu	79	27,7
Sering	117	41,1
Selalu	47	16,5
Total	285	100

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada tahap kerja di rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta didapatkan 117 responden dengan persentase 41,1% menyatakan “sering”, 79 responden dengan persentase 27,7%

menyatakan “ragu-ragu”, 47 responden dengan persentase 16,5 menyatakan “selalu”, 23 responden dengan persentase 8,1 % menyatakan “tidak pernah”, 19 responden dengan persentase 6,7 % menyatakan “hampir tidak pernah”.

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik pada Tahap Terminasi**

Tahap Terminasi	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Pernah	16	5,6
Hampir Tidak Pernah	28	9,8
Ragu-ragu	57	20,0
Sering	77	27,0
Selalu	107	37,5
Total	285	100

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada tahap terminasi di rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta didapatkan 107 responden dengan persentase 37,5 % menyatakan “selalu”, 77 responden dengan persentase 27,0 % menyatakan

“sering”, 57 responden dengan persentase 20,0 menyatakan “ragu-ragu”, 28 responden dengan persentase 9,8 % menyatakan “hampir tidak pernah” dan 16 responden dengan persentase 5,6 % menyatakan “tidak pernah”.

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada Tahap Orientasi**

Tahap Orientasi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak puas	9	3,15
Tidak Puas	80	28,07
Ragu-Ragu	42	14,73
Puas	147	51,57
Sangat Puas	7	2,45
Total	285	100

Berdasarkan tabel 4. diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat pada tahap orientasi di Rawat Jalan RSUD Kota Yogyakarta yang paling tinggi yakni sebanyak 147 reponden dengan persentase 51,57% menyatakan “puas”, 80 responden dengan persentase 28,07 %

menyatakan “tidak puas, 42 responden dengan persentase 14,73 % menyatakan “ragu-ragu”, 9 responden dengan persentase 3,15 % menyatakan “sangat tidak puas” dan 7 responden dengan persentase 2,45 % menyatakan “sangat puas”.

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada Tahap Kerja**

Tahap Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak puas	2	0,70
Tidak Puas	34	11,92
Ragu-Ragu	48	16,84
Puas	186	65,26
Sangat Puas	15	5,26
Total	285	100

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi terpuatik perawat pada tahap kerja di Rawat Jalan RSUD Kota Yogyakarta yang paling tinggi yakni sebanyak 186 reponden dengan persentase 65,26% menyatakan “puas”, 48 responden dengan persentase 16,84 %

menyatakan “ragu-ragu”, 34 responden dengan persentase 11,92 % menyatakan “tidak puas”, 15 responden dengan persentase 5,26 % menyatakan “sangat puas”, dan 2 responden dengan persentase 0,70 % menyatakan “sangat tidak puas”.

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Tahap Terminasi**

Tahap Terminasi	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak puas	1	0,35
Tidak Puas	27	9,47
Ragu-Ragu	28	9,82
Puas	208	72,98
Sangat Puas	21	7,36
Total	285	100

Berdasarkan table 6 diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi terpuatik perawat pada tahap terminasi di instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Yogyakarta yang paling tinggi yakni sebanyak 208 reponden dengan persentase 72,98% menyatakan “puas”, 28 responden dengan persentase

9,82 % menyatakan “ragu-ragu”, 27 responden dengan persentase 9,47 % menyatakan “tidak puas”, 21 responden dengan persentase 7,36 % menyatakan “sangat puas” dan 1 responden dengan persentase 0,35 % menyatakan “sangat tidak puas”.

**Tabel 7. Distribusi Kepuasan Pasien Tahap Orientasi Tiap Poliklinik**

Poli		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Ragu-ragu	Puas	Sangat Puas	Total
Penyakit Dalam	Frekuensi	1	21	16	49	4	91
	Persentase	1,1%	23,1%	17,6%	53,8%	4,4%	100%
Obsgyn	Frekuensi	0	4	1	6	1	12
	Persentase	0%	33,3%	8,3%	50,0%	8,3%	100%
Gigi & mulut	Frekuensi	0	7	5	7	0	19
	Persentase	0%	36,8%	26,3%	36,8%	0%	100%
Jiwa	Frekuensi	0	9	1	12	1	23
	Persentase	0%	39,1%	4,3%	52,2%	4,3%	100%
Mata	Frekuensi	0	9	4	5	1	19
	Persentase	0%	47,4%	21,1%	26,3%	5,3%	100%
Kulit	Frekuensi	0	4	3	11	0	18
	Persentase	0%	22,2%	16,7%	61,1%	0%	100%
THT	Frekuensi	1	5	0	6	0	12
	Persentase	8,3%	41,7%	0%	50%	0%	100%
Anak	Frekuensi	0	4	2	6	0	12
	Persentase	0%	33,3%	16,7%	50,0%	0%	100%
Perjanjian	Frekuensi	0	2	1	14	0	17
	Persentase	0%	11,8%	5,9%	82,4%	0%	100%
Saraf	Frekuensi	0	14	6	20	0	40
	Persentase	0%	35,0%	15,0%	50,0%	0%	100%
Bedah	Frekuensi	0	8	3	11	0	22
	Persentase	0%	36,4%	13,6%	50,0%	0%	100%

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa poliklinik perjanjian memiliki persentase kepuasan pasien paling

tinggi terhadap komunikasi terapeutik perawat pada tahap orientasi yaitu sebesar 82 %.

**Tabel 8. Distribusi Kepuasan Pasien Tahap Kerja Tiap Poliklinik**

Poli		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Ragu-ragu	Puas	Sangat Puas	Total
Penyakit Dalam	Frekuensi	1	11	6	69	4	91
	Persentase	1,1%	12,1%	6,6%	75,8%	4,4%	100%
Obsgyn	Frekuensi	0	0	2	9	1	12
	Persentase	0%	0%	16,7%	75,0%	8,3%	100%

Gigi & mulut	Frekuensi	0	2	8	8	1	19
	Persentase	0%	10,5%	42,1%	42,1%	5,3%	100%
Jiwa	Frekuensi	0	3	3	16	1	23
	Persentase	0%	13,0%	13,0%	69,6%	4,3%	100%
Mata	Frekuensi	0	5	3	10	1	19
	Persentase	0%	26,3%	15,8%	52,6%	5,3%	100%
Kulit	Frekuensi	0	1	4	12	1	18
	Persentase	0%	5,6%	22,2%	66,7%	5,6%	100%
THT	Frekuensi	0	2	2	8	0	12
	Persentase	0%	16,7%	16,7%	66,7%	0%	100%
Anak	Frekuensi	0	3	1	8	0	12
	Persentase	0%	25,0%	8,3%	66,7%	0%	100%
Perjanjian	Frekuensi	0	0	5	12	0	17
	Persentase	0%	0%	29,4%	70,6%	0%	100%
Saraf	Frekuensi	1	5	7	22	5	40
	Persentase	2,5%	12,5%	17,5%	55,0%	12,5%	100%
Bedah	Frekuensi	0	2	7	12	1	22
	Persentase	0%	9,1%	31,8%	54,5%	4,5%	100%

Pada tabel 8 di atas dapat dilihat bahwa pasien paling tinggi terhadap komunikasi terapeutik poliklinik perjanjian memiliki persentase kepuasan perawat pada tahap kerja yaitu sebesar 70,6 %.

**Tabel 9. Distribusi Kepuasan Pasien Tahap Terminasi Tiap Poliklinik**

Poli		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Ragu-ragu	Puas	Sangat Puas	Total
Penyakit Dalam	Frekuensi	1	7	4	74	5	91
	Persentase	1,1%	7,7%	4,4%	81,3%	5,5%	100%
Obsgyn	Frekuensi	0	1	0	9	2	12
	Persentase	0%	8,3%	0%	75,0%	16,7%	100%
Gigi & mulut	Frekuensi	0	2	2	13	2	19
	Persentase	0%	10,5%	10,5%	68,4%	10,5%	100%
Jiwa	Frekuensi	0	4	3	14	2	23
	Persentase	0%	17,4%	13,0%	60,9%	8,7%	100%
Mata	Frekuensi	0	5	2	10	2	19
	Persentase	0%	26,3%	10,5%	52,6%	10,5%	100%
Kulit	Frekuensi	0	0	3	14	1	18
	Persentase	0%	0%	16,7%	77,8%	5,6%	100%
THT	Frekuensi	0	1	3	8	0	12
	Persentase	0%	8,3%	25,0%	66,7%	0%	100%
Anak	Frekuensi	0	1	2	9	0	12
	Persentase	0%	8,3%	16,7%	75,0%	0%	100%
Perjanjian	Frekuensi	0	1	1	15	0	17
	Persentase	0%	5,9%	5,9%	88,2%	0%	100%
Saraf	Frekuensi	0	4	5	27	4	40
	Persentase	0%	10,0%	12,5%	67,5%	10,0%	100%
Bedah	Frekuensi	0	0	3	16	3	22
	Persentase	0%	0%	13,6%	72,7%	13,6%	100%

Pada tabel 9 di atas dapat dilihat bahwa poliklinik perjanjian memiliki persentase kepuasan pasien paling tinggi terhadap komunikasi terapeutik perawat pada tahap terminasi yaitu sebesar 88,2 %.

untuk mengetahui pengaruh antara variabel dependen dan independen dalam penelitian, maka harus dilakukan uji normalitas dan uji linieritas berikut adalah hasil dari uji normalitas dan linearitas:

Pada penelitian ini analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Tahapan yang perlu dilakukan

**Tabel 10. Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov**

		Unstandardized Residual
N		285
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.41240881
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.036
	Negative	-.061
Kolmogorov-Smirnov Z		1.029
Asymp. Sig. (2-tailed)		.240

Pada tabel 10 didapatkan  $p > 0,05$  (0,240) maka data uji normalitas pada penelitian ini terdistribusi normal.

**Tabel 11. Uji Linearitas**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	.sig
kepuasan * komunikasi_ orientasi	Linearity	313.994	1	313.994	150.346	.000
kepuasan * komunikasi_ kerja	Linearity	282.888	1	282.888	119.830	.000
kepuasan * komunikasi_ terminasi	Linearity	257.730	1	257.730	108.123	.000

Hasil uji linearitas pada tabel 11 didapatkan nilai signifikansi < 0,05 hal ini menunjukkan bahwa semua variabel pada penelitian ini linear.

Berikut adalah tabel hasil uji analisis regresi linear berganda:

**Tabel 12. Analisis Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimate
1	.649 <sup>a</sup>	.421	.415	1.41993

Tabel di atas ntuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh komunikasi terapeutik pada fase

orientasi, kerja dan fase terminasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta dapat di lihat pada tabel 4.12 yakni berpengaruh sebesar 42,1%

**Tabel 13. Hasil Uji F**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	412.059	3	137.353	68.125	.000
	Residual	566.551	281	2.016		
	Total	978.611	284			

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Hasil Uji F pada tabel 13 didapatkan bahwa nilai F hitung > F

tabel (68,125 > 2.64 ) dengan nilai signifikansi < 0,05 (0,000) yang artinya ada pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta.

**Tabel 14. Uji t parsial**

Model	Unstandar-dized	Coefficients	Sstandarized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.142	0.552		5.691	0.000
Orientasi	0.064	0.012	0.314	5.374	0.000
Kerja	0.047	0.012	0.234	3.945	0.000
Terminasi	0.125	0.031	0.230	4.107	0.000

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai t hitung > dari t tabel dengan nilai signifikansi < 0,05 maka variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

Dapat dilihat pada tabel 14 oleh karena nilai t hitung > t tabel (5.374 > 1.968) dengan nilai signifikansi < 0,05 dan koefisiensi regresi mempunyai nilai positif pada komunikasi terapeutik tahap orientasi maka hipotesis yang menyatakan ada pengaruh komunikasi terapeutik perawat pada tahap kerja terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta diterima. Pada tahap kerja, nilai t hitung > t tabel (3.945 > 1.968) dengan nilai signifikansi < 0,05 dan koefisiensi regresi mempunyai nilai positif pada komunikasi terapeutik tahap kerja maka hipotesis yang

menyatakan ada pengaruh komunikasi terapeutik perawat pada tahap kerja terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta diterima. Pada tahap terminasi, nilai t hitung > t tabel (4.107 > 1.968) dengan nilai signifikansi < 0,05 dan koefisiensi regresi mempunyai nilai positif pada komunikasi terapeutik tahap terminasi maka Ho di tolak. Artinya ada pengaruh komunikasi terapeutik perawat pada tahap terminasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta.

Dari ketiga tahap komunikasi terapeutik perawat di RSUD jogja didapatkan nilai t hitung yang paling besar diantara ketiga tahap tersebut yaitu nilai t hitung pada komunikasi terapeutik tahap orientasi. Artinya tahap komunikasi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Yogyakarta yaitu pada tahap orientasi.

## B. Pembahasan

Distribusi responden terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada fase orientasi yang paling tinggi persentasenya adalah 35,1 % “ragu-ragu” karena pada fase orientasi beberapa perawat di poliklinik ada yang melakukan komunikasi terapeutik dan ada yang masih belum melakukan komunikasi terapeutik dalam memberikan pelayanan kesehatan. Sebaiknya pada tahap ini perawat melakukan komunikasi terapeutik dengan baik kepada pasien karena pada tahap inilah penilaian terhadap pelayanan yang di berikan perawat dinilai oleh pasien. hal ini sesuai dengan pendapat Suryani (2015) yang menyatakan bahwa fase orientasi merupakan tahap perkenalan antara perawat dengan pasien, dengan memperkenalkan diri kepada pasien berarti perawat telah bersikap terbuka kepada pasien dan memberikan kesan nyaman terhadap pelayanan yang di berikan kepada pasien<sup>1</sup>. Ada berbagai pengalaman dan permasalahan yang muncul di masyarakat yang menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan oleh perawat tidak memadai. Para perawat sering dianggap tidak menghargai atau menghormati hak dan martabat pasien dan keluarga mereka, dan mereka mengabaikan berbagai etika dan norma-norma lingkungan sekitarnya<sup>10</sup>.

Tahap kerja dalam komunikasi terapeutik merupakan tahap dimana perawat memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya, menanyakan keluhan pasien, memulai segala tindakan dengan baik dan melakukan tindakan sesuai dengan yang telah di sepakati<sup>11</sup>. Hasil penelitian komunikasi pada tahap kerja terdapat 117 responden dengan persentas 41,1 % yang menyatakan bahwa perawat di rawat jalan RSUD Jogja sering melakukan komunikasi terapeutik tahap kerja kepada pasien saat memberikan pelayanan di rawat jalan.

Komunikasi terapeutik perawat pada tahap terminasi di rawat jalan RSUD Jogja didapatkan 107 responden dengan persentase 37,5 % menyatakan “selalu”, artinya dalam memberikan pelayanan kesehatan di rawat jalan RSUD Jogja perawat selalu menerapkan komunikasi terapeutik pada tahap terminasi. Tahap terminasi ini merupakan tahap yang paling sulit dan penting, karena hubungan saling percaya sudah terbina dan berada pada tingkat optimal, tahap terminasi dapat terjadi pada saat perawat mengakhiri tugas pada unit tertentu atau saat klien akan pulang<sup>7</sup>. Pada saat tahap terminasi inilah perawat dan pasien bersama-sama meninjau kembali proses pelayanan kesehatan yang telah di lalui. Perawat diharapkan dapat mengevaluasi pencapaian tujuan interaksi yang telah dilakukan dengan menanyakan perasaan klien setelah berinteraksi atau setelah melakukan tindakan tertentu serta membuat kontrak untuk pertemuan berikutnya.

Kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat pada tahap orientasi sebagian besar pasien dengan jumlah responden 147 (51,57 %) menyatakan “puas”, pada tahap kerja didapatkan 186

(65,26%) responden menyatakan “puas” dan 208 (72,98 %) responden menyatakan “puas” terhadap komunikasi terapeutik perawat pada tahap terminasi.

Dari gambaran hasil keseluruhan tentang komunikasi terapeutik perawat di rawat jalan RSUD Jogja, responden merasa puas dengan komunikasi terapeutik perawat baik itu tahap orientasi, tahap kerja maupun tahap terminasi. Komunikasi terapeutik yang di aplikasikan secara baik akan memberikan kenyamanan tersendiri kepada pasien sehingga membuat pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan terutama dalam hal komunikasi terapeutik. Hal ini sejalan dengan pernyataan Wahyudi (2009) bahwa pasien hanya akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari yang diharapkan<sup>12</sup>.

Pada dasarnya pasien sangat mengharapkan pelayanan optimal yang sesuai atau melebihi dari harapannya<sup>13</sup>. Salah satu indikasi kepuasan konsumen terhadap pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit adalah kepuasan terhadap komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan, khususnya perawat<sup>1</sup>. Dalam penelitian ini pasien merasa puas dengan komunikasi terapeutik yang di lakukan perawat di rawat jalan RSUD Jogja.

Kepuasan pasien merupakan hal paling penting yang harus diperhatikan oleh pelaku pelayanan jasa. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan klien akan pelayanan keperawatan adalah komunikasi terapeutik. Kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat di rawat jalan RSUD Jogja di nilai dengan melakukan uji analisis regresi, pada tahap orientasi di dapatkan nilai t hitung  $> t$  tabel disertai nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ) sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh komunikasi terapeutik perawat pada tahap orientasi terhadap kepuasan pasien. Pada tahap kerja di dapatkan nilai t hitung  $> t$  tabel di sertai nilai signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ) sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh komunikasi terapeutik perawat pada tahap kerja terhadap kepuasan pasien. Untuk tahap terminasi didapatkan hasil analisis nilai t hitung  $> t$  tabel disertai dengan nilai signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ) sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh komunikasi terapeutik perawat pada tahap terminasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Jogja.

Tahap komunikasi terapeutik yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien dapat di lihat dari nilai t hitung yang paling tinggi di antara ketiga tahap komunikasi yang telah di uji, nilai t hitung yang paling tinggi yaitu nilai t hitung pada tahap orientasi yaitu sebesar 5,374 sehingga dapat dikatakan bahwa komunikasi terapeutik tahap orientasi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Jogja. Kelemahan dalam berkomunikasi merupakan masalah yang serius bagi perawat maupun klien. Bahkan prinsip dasar komunikasi terapeutik seringkali diabaikan oleh perawat<sup>13</sup>. Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian yang pernah dilakukan oleh (Aswad, dkk 2015) dengan judul hubungan komunikasi



terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat rsud dr. H. Chasan boesoirie ternate. Hasil analisis statistik didapatkan nilai  $p=0,000$  ini berarti bahwa nilai  $p < \alpha (0,05)$  yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat rsud dr. H. Chasan boesoirie ternate<sup>14</sup>.

Komunikasi terapeutik melibatkan komunikasi interpersonal antara pasien dan perawat. Komunikasi ini dimaksudkan untuk membantu pasien. Keterampilan yang dibutuhkan dalam komunikasi terapeutik dijadikan terapi untuk membantu agar keadaan pasien menjadi jauh lebih baik<sup>15</sup>. Kepuasan klien dalam pelayanan kesehatan yang diberikan tidak lepas dari kemampuan perawat dalam berkomunikasi baik verbal maupun non verbal. Dengan menunjukkan perhatian sepenuhnya, sikap yang ramah, bertutur kata yang lembut menunjukkan kualitas dan keberhasilan perawat akan meningkat secara optimal dan akan membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan<sup>16</sup>.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di RSUD Jogja dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh komunikasi terapeutik perawat pada tahap orientasi, tahap kerja, dan tahap terminasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Jogja. Tahap komunikasi terapeutik yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Jogja yaitu tahap orientasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Suryani. 2015. *Komunikasi Terapeutik Teori & Praktik*, Ed 2, EGC, Jakarta.
- [2]. Damayanti M, 2008. *Komunikasi teraupetik dalam praktik keperawatan*. PT Refika Aditama, Bandung.
- [3]. Wijono D, 2008, *Manajemen mutu rumah sakit dan kepuasan pasien*. Duta Prima Airlangga, Surabaya.
- [4]. Potter and Perry, 2005, *Buku ajar fundamental keperawatan konsep, proses dan praktek*, vol 1, edk 4. EGC, Jakarta.
- [5]. Younis, J., Mbrouk, S., Kamal, F. 2015. *Effect of the planned therapeutic communication program in therapeutic communication skills of pediatric nurses*. Vol 5, no 8. Diakses 20 November 2016

[6]. Musrin, L., Irmayani., Kadir, A. 2012. *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien diruangrawat inap RSUD Kabupaten buton utara*, Vol 1, no 4. Diakse 16 Spetember 2016

[7]. Lalongkoe, R. 2013. *Komunikasi keperawatan*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

[8]. Hanafi I & Richard S.D, 2012, 'Keterampilan komunikasi interpersonal perawat berpengaruh peningkatan kepuasan pasien', Vol 5, no 2. <http://www.download.portalgaruda.org/article.php?article> Diakses 29 januari 2016

[9]. Liang & Tang, 2013, 'The chinese community patient's life satisfaction, assesment of community medical service and trust in Community health delivery system health and quality of life outcomes. <http://www.hqlo.com/content/11/1/18>. Diakses 24 maret 2015

[10]. Nara, M., Bajari, A. 2015. *An analysis of the defects of therapeutic communication between nurses and patients in a hospital: the case of RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang*. Life Science Journal 2015;12(6) . <http://www.lifesciencesite.com> Diakses 20 November 2016

[11]. Mundakir, 2006, *Komunikasi keperawatan aplikasi dalam pelayanan*. Edisi pertama, EGC, Jakarta Hanafi I & Richard S.D, 2012, 'Keterampilan komunikasi interpersonal perawat berpengaruh peningkatan kepuasan pasien', Vol 5, no 2. <http://www.download.portalgaruda.org/article.php?article> Diakses 29 januari 2016

[12]. Wahyudi, J, T, 2009. *Komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien*. Diakses pada 19 September 2016

[13]. Triwibowo, H & Nur, H, 2011. *Hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan kepuasan klien akan pelayanan keperawatan di ruang rawat inap kelas 3 shofa dan marwah rsi hasanah kota majokert*. Vol 5, no 2. Diakses pada 19 September 2016

[14]. Aswad, S., Mulyadi., Lolong, J. 2015. *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUD DR.H Chasan Boesoirie Ternate*, Vol 3, no 2. Di akses 14 Agustus 2016.

[15]. Sherko, E., Sotiri, E., Lika, E. 2013. *Therapeutic communication*. Vol 4, no 7. Diakses pada 20 November 2016 <file:///C:/Users/LENOVO/Documents/Thesis%20MMR/JURNAL%201.pdf>

[16]. Sujatmiko, 2012. *Hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Kab madiun*, Vol 2, no 1. Diakses 13 September 2016.