

**PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI BEDAH SENTRAL RSUD KOTA
YOGYAKARTA**

**THE INFLUENCE OF NURSE THERAPEUTIC COMMUNICATION
TO PATIENT'S SATISFACTION IN SURGERY CENTRAL ROOM
YOGYAKARTA HOSPITAL**

Erda Suhaila¹, Susanto², Mahendro³
Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

ABSTRAK

Latar Belakang: Komunikasi merupakan aspek terpenting yang harus dimiliki oleh perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan pada pasien. Perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi tidak saja akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan pasien, juga mencegah terjadinya masalah illegal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan untuk meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit. Komunikasi yang diterapkan oleh perawat kepada pasien merupakan komunikasi terapeutik. Oleh karena itu pengukuran kepuasan pasien terhadap komunikasi perawat akan bermanfaat dalam memonitor dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di instalasi bedah sentral RSUD Kota Yogyakarta.

Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian berupa deskriptif inferensial dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 140 responden. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data menggunakan uji regresi linier ganda.

Hasil dan Pembahasan: Komunikasi terapeutik yang diteliti ada 3 tahap yaitu tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi. Hasil uji analisis komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di instalasi bedah central RSUD Kota Yogyakarta didapatkan nilai yang sangat signifikan ($p < 0,05$), tahap orientasi (3,362, $p = 0,001$), tahap kerja (2,188, $p = 0,030$) dan tahap terminasi (2,151, $p = 0,033$).

Kesimpulan: Terdapat pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di instalasi bedah sentral RSUD Kota Yogyakarta, dan tahap orientasi komunikasi terapeutik merupakan tahap yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Perawat, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Background: Communication is the most important aspect that must be owned by nurses in performing nursing care to patients. Nurses who have the skills to communicate not only be easy to establish a relationship of trust with the patient, would also prevent illegal businesses, provide professional satisfaction in nursing services and enhance the image of the nursing profession and the image of the hospital. Communication adopted by nurses to patients is therapeutic communication. Therefore, the measurement of patient satisfaction with nurse communication would be useful in monitoring and improving the quality of health services

Objective: To know influence of nurse therapeutic communication to satisfaction to patients in surgery room Yogyakarta Hospital.

Methods: The study was a quantitative research methods such as surveys of descriptive inferential research with cross sectional approach. Number of samples in this research is 140 respondents. The instrument used a questionnaire. Analysis of data using multiple linear regression.

Results and Discussion: Therapeutic Communication studied there three phases: orientation, stage work and termination stage. The result of the analysis of therapeutic communication to satisfaction patient in surgery room Yogyakarta Hoapital values obtained were highly significant ($p < 0.05$), the orientation phase (3.362, $p = 0.001$), work phase (2.188, $p = 0.030$) and the termination phase (2.151, $p = 0.033$).

Conclusions: There is the influence of therapeutic communication nurse to satisfaction patients in surgery room Yogyakarta Hospital, and orientation phase is a phase that most influence on patient satisfaction.

Keywords: Therapeutic Communication, Nurse, Patient Satisfaction