

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

**THE INFLUENCE OF NURSE THERAPEUTIC
COMMUNICATION TO OUT PATIENT'S
IN RSUD YOGYAKARTA**

Juniati Agma¹, Mahendro²

**Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

ABSTRAK

Latar Belakang: 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 puasnya 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: Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta.

Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian berupa survei deskriptif inferensial dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 285 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 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, $p = 0,000$).

Kesimpulan: 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.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Perawat, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Background: RSUD Yogyakarta is a referral hospital of first-level health facilities with the initial survey results they obtained less satisfied patients therapeutic nurse-related communication. By having therapeutic communication skills, nurses will be easier to establish a trusting relationship with the patient, and it will be more effective for nurses in providing professional satisfaction in nursing care

Objective: To know influence of nurse therapeutic communication to satisfaction of outpatients in RSUD Yogyakarta.

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 285 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 of outpatient RSUD Yogyakarta values obtained were highly significant ($p < 0.05$), the orientation phase (5.374, $p = 0.000$), work phase (3.945, $p = 0.000$) and the termination phase (4,107, $p = 0.000$).

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

Keywords: Therapeutic Communication, Nurse, Patient Satisfaction