

# HUBUNGAN PELAKSANAAN DENGAN KEPUASAN PASIEN TENTANG KOMUNIKASI TERAPEUTIK DI IGD RS AISYIYAH KUDUS

Tri Suwanto<sup>1\*</sup>, Yulisetyaningrum<sup>2</sup>, Nur Hidayat<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Prodi Ners/Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Kudus

<sup>2</sup>Prodi Ners/Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Kudus

<sup>3</sup>Prodi Ners/Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Kudus

[trisuwanto@umkudus.ac.id](mailto:trisuwanto@umkudus.ac.id)\*

[yulisetyaingrum@umkudus.ac.id](mailto:yulisetyaingrum@umkudus.ac.id)\*

[nurhidayat@umkudus.ac.id](mailto:nurhidayat@umkudus.ac.id)\*

---

## **Keywords:**

*Therapeutic communication; patients' satisfaction; management; correlation.*

---

## **ABSTRACT**

**Background:** *Therapeutic communication is an alternative in providing accurate information and establishing trusting relationship to the patients so that patients will feel satisfaction for the services they received. In Emergency Installation of RSU Aisyiyah Kudus. nurses made communication based on their daily working habits/routines and had not completely paid attention to technical standard communication correctly and properly.*

**Objective:** *To identify the correlation between management and patients' satisfaction on therapeutic communication.*

**Method:** *This study was a descriptive correlational research by means of cross-sectional framework, and employed a total sampling method to obtain description of therapeutic communication management by nurses with a total number of 22 respondents based on inclusion criteria. Data was taken through observation, and to measure the rate of patients' satisfaction it was done through quota sampling with a number of 112 respondents based on inclusion criteria.*

**Result:** *From the observation result, therapeutic communication management completed by 22 nurses to 112 patients showed that nurses completed highly good therapeutic communication to 4 (3.6%) patients, completed that of good level to 49 (43.8%) patients, completed that of moderate level to 40 (35.7%) patients, and completed that poorly to 19 (17%) patients. Based on the collected questionnaires, it was obtained a description about patients' satisfaction during being hospitalized in emergency installation, in which 9 patients (8%) were highly satisfied, 84 patients (75%) were satisfied, 19 patients (17%) were less satisfied, none of the patients felt unsatisfied. The bivariate Spearman Rank resulted in a significant correlation between management and patients'*

---

---

*satisfaction on therapeutic communication.*

*Conclusion: Most of nurses in emergency installation had completed therapeutic communication fairly well and patients' satisfaction on therapeutic communication was well satisfied, there was a significant correlation between management and patients' satisfaction on therapeutic communication.*

---

## INTISARI

**Latar Belakang:** Komunikasi terapeutik merupakan salah satu cara untuk memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya terhadap pasien sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Di instalasi rawat darurat RSUD Aisyiyah Kudus, perawat melakukan komunikasi berdasar kebiasaan/ rutinitas kerja sehari-hari dan belum sepenuhnya memperhatikan teknik dan tahapan baku komunikasi dengan baik dan benar.

**Tujuan:** Untuk mengetahui hubungan antara pelaksanaan dengan kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik.

**Metode:** Penelitian ini adalah penelitian diskriptif korelasional dengan rancangan penelitian Cross Sectional, yang menggunakan total sampel untuk mengetahui pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh perawat dengan responden sesuai kriteria inklusi sebanyak 22 orang, data diambil dengan cara observasi, dan untuk melihat tingkat kepuasan pasien dengan cara kuota sampling dengan jumlah responden yang sesuai kriteria inklusi sebanyak 112 orang.

**Hasil:** Dari hasil observasi, pelaksanaan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh 22 perawat terhadap 112 pasien menunjukkan bahwa perawat melaksanakan komunikasi terapeutik dengan sangat baik kepada 4 (3,6%) pasien, dengan baik kepada 49 (43,8%) pasien, dengan cukup baik kepada 40 (35,7%) pasien dan dengan tidak baik kepada 19 (17%) pasien. Berdasar kuesioner yang terkumpul didapat gambaran tentang kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik selama dirawat di IGD yaitu 9 pasien (8%) merasa sangat puas, 84 pasien (75%) merasa puas, 19 pasien (17%) merasa kurang puas dan tidak ada pasien merasa tidak puas, dari hasil korelasi bivariante Spearman Rank menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara pelaksanaan dengan kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik

**Kesimpulan:** Sebagian besar perawat di Instalasi Gawat Darurat sudah melakukan komunikasi terapeutik dengan cukup baik dan kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik adalah puas, ada hubungan yang bermakna antara pelaksanaan dengan kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik

**Kata Kunci:** Komunikasi terapeutik, Kepuasan Pasien, Pelaksanaan, Hubungan

---

## 1. PENDAHULUAN

Hubungan antara perawat dengan klien yang terapeutik bisa terwujud dengan adanya interaksi yang terapeutik antara keduanya. Interaksi tersebut harus dilakukan sesuai dengan tahapan-tahapan baku interaksi terapeutik perawat klien, karena tiap tahapan itu mempunyai tugas yang harus dilaksanakan oleh perawat agar hubungan yang dibangun bisa optimal. Keempat tahap itu adalah tahap pra interaksi, tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi<sup>1</sup>

Dalam menjalin hubungan terapeutik (berinteraksi) dengan klien diperlukan komunikasi, karena komunikasi adalah hubungan itu sendiri, dimana tanpa komunikasi tersebut hubungan tidak mungkin terjadi. Komunikasi adalah sarana yang sangat efektif dalam memudahkan perawat membangun suatu interaksi dengan klien sehingga dapat melaksanakan peran dan fungsinya dengan baik<sup>2</sup>.

Tingkat kepuasan pasien tergantung pada mutu suatu produk atau jasa. Mutu dalam pelayanan bersifat multidimensional, sehingga setiap pasien akan menilai mutu pelayanan dan kesehatan tergantung dari latar belakang kepentingan masing-masing, kepuasan terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit juga merupakan konsep yang multidimensional sehingga untuk membicarakan hal ini sulit bila tidak meletakkan dalam konteks peningkatan kualitas dan pelayanan rumah sakit yang berorientasi pada pasien<sup>3</sup>.

Kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan ternyata, kepuasan atas perilaku perawat menduduki urutan yang lebih tinggi dibanding kepuasan atas fasilitas/ lingkungan serta mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan secara umum<sup>4</sup>.

Berdasarkan pengalaman penulis selama membimbing di IGD RSUD Aisyiyah Kudus dan studi pendahuluan yang dilakukan tanggal 17 dan 18 september 2017, didapatkan data rata-rata kunjungan pasien tiap bulan 1000 orang, dengan 15% adalah kasus gawat darurat dan selebihnya kasus non gawat darurat, penulis juga melihat bahwa ketika perawat melakukan tindakan sudah

melakukan komunikasi, meskipun komunikasi tersebut dilakukan berdasarkan kebiasaan/rutinitas kerja sehari-hari dan belum sepenuhnya memperhatikan teknik dan tahapan baku komunikasi terapeutik dengan baik dan benar, dan hanya sebagian perawat pada saat berkomunikasi berusaha menghadirkan diri secara fisik sehingga dapat memfasilitasi komunikasi yang terapeutik. Berdasarkan pengalaman selama ini, ada beberapa pasien atau keluarganya yang menyampaikan keluhan melalui perawat atau petugas ruangan yang merawat klien setelah dipindah dari IGD, melalui kotak saran ada sekitar 4 sampai 5 surat dalam tiap bulan. Pengalaman didapatnya kepuasan selama perawatan di rumah sakit sebelumnya mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelayanan di rumah sakit selanjutnya, terutama pada rumah sakit yang sama<sup>3</sup>.

Pelanggan yang puas akan membawa orang lain untuk datang, jadi dengan memuaskan kebutuhan pelanggan rumah sakit sama dengan sudah memasarkan melalui para pelanggan mereka yang dipuaskan.

Berdasarkan hal tersebut diatas penulis merasa tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan pelaksanaan dengan kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik di instalasi gawat darurat RSUD Aisyiyah Kudus. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan keterampilan perawat dalam melaksanakan komunikasi terapeutik dan untuk meningkatkan kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik.

## 2. METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif korelasional dengan rancangan penelitian Cross Sectional. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Aisyiyah Kudus, dengan subjek penelitian adalah perawat IGD dan pasien yang dirawat di IGD pada bulan Desember selama penelitian dilakukan. Sampel penelitian ditetapkan dengan cara total sampel sebanyak 22 responden perawat dan kuota sampling, dimana pasien yang memenuhi syarat diambil sebagai sampel sebanyak 112 responden. Data yang didapat merupakan data primer dengan

cara melakukan observasi langsung pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan menggunakan check list dan menggunakan kuesioner tertutup yang diisi langsung oleh responden pasien.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pelaksanaan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat IGD. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik.

Gambaran tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik dapat diketahui melalui pengolahan data kuantitatif hasil observasi dengan menghitung persentase rata-ratanya. Gambaran kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik dapat diketahui melalui pengolahan data kuantitatif dari hasil kuesioner tertutup dengan menghitung persentase dan rata-ratanya. Hubungan antara pelaksanaan dan kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik diperoleh dengan menggunakan uji korelasi Rank Spearman.<sup>4</sup>

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah perawat pelaksana yang bertugas di instalasi rawat darurat RSUD Aisyiyah Kudu sebanyak 22 responden dan pasien yang dirawat di instalasi rawat darurat RSUD Aisyiyah kudu dan sesuai kriteria inklusi sebanyak 112 responden. Berikut ini adalah data tentang perawat dan pasien yang menjadi responden dalam penelitian. Karakteristik responden perawat disajikan dalam bentuk tabel berdasarkan jenis kelamin, usia, masa kerja dan tingkat pendidikan

Karakteristik Responden Perawat berdasarkan jenis kelamin, Usia, Masa kerja dan tingkat pendidikan

No	Karakteristik	Frekwensi	%
1.	Jenis kelamin		
	Pria	17	77
	Wanita	5	23
	Total	22	100
2.	Usia		
	21 - 30	8	36
	31 - 40	14	64
	Total	22	100
3.	Masa Kerja		
	1 - 5 tahun	7	32
	6 - 10 tahun	11	50
	11 - 15 tahun	2	9
	16 - 20 tahun	2	9
	Total	22	100
	Tingkat pendidikan		
	D III Keperawatan	22	100%

Karakteristik responden pasien yang mendapat pelayanan dan perawatan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Aisyiyah Kudus disajikan dalam bentuk tabel yang berdasarkan pada jenis kelamin, usia, pekerjaan dan frekwensi kunjungan ke Instalasi Rawat Darurat.

Responden pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Darurat terdiri dari 73 pasien (63,4%) adalah pria dan 41 (36,6%) wanita, pasien dengan usia >50 tahun merupakan pasien terbanyak dengan jumlah 60 pasien (53,66%) dan pasien paling sedikit pada usia 25 - 20 tahun, dari seluruh responden sebagian besar adalah bekerja sebagai PNS/ TNI, POLRI yaitu sejumlah 33 orang (29,5%), dan kunjungan yang pertama kali di IGD dilakukan oleh 56 responden (50%), kunjungan 2X sebanyak 34 pasien (30%) dan pasien dengan kunjungan >2X ada 22 pasien (20%). Untuk data ini dapat dilihat pada Tabel 2 dibawah ini.

No	Karakteristik	Frekwensi	%
a.	Jenis Kelamin		
	Pria	73	63,4
	Wanita	41	36,6
	Total	112	100
b.	Umur responden		
	15 - 20 tahun	4	3,6
	21 - 30 tahun	7	6,2
	31 - 40 tahun	10	8,9
	41 - 50 tahun	31	27,7
	> 50 tahun	60	53,66
	Total	112	100
c.	Pekerjaan		
	Pelajar/ Mahasiswa	5	4,5
	Karyawan swasta	7	6,2
	Petani	12	10,7
	Buruh	15	13,4
	PNS/ TNI- PLORI	33	29,5
	Wiraswasta	12	10
	Lain-lain	28	25
	Total	112	100
d.	Frekwensi kunjungan		
	1X	56	50
	2X	34	30
	>2X	22	20
	Total	112	100

#### 2. Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik

Hasil observasi pelaksanaan komunikasi terapeutik dari 22 responden perawat kepada 112 responden pasien di IGD RSUD Aisyiyah Kudus dan dijelaskan secara berurutan sesuai tahapan komunikasi terapeutik.

##### a. Tahap Orientasi

Pelaksanaan komunikasi terapeutik pada tahap orientasi data yang diperoleh adalah sebagai berikut

Tahap Orientasi	Frekwensi	%
Sangat Baik	26	23
Baik	29	26
Cukup Baik	29	26
Tidak Baik	28	25
Total	112	100

Data pada Tabel 3 menunjukkan bahwa perawat di IGD telah melaksanakan komunikasi terapeutik pada tahap orientasi ini dengan sangat baik kepada 26 pasien, dengan baik kepada 29, dengan cukup baik kepada 29 pasien dan dengan tidak baik kepada 28 pasien

#### b. Tahap Kerja

Pelaksanaan komunikasi terapeutik pada tahap kerja, data yang diperoleh adalah sebagai berikut

Tahap Orientasi	Frekwensi	%
Sangat Baik	5	4,5
Baik	56	50
Cukup Baik	39	34,8
Tidak Baik	12	10,7
Total	112	100

Pada Tabel 4 menunjukkan bahwa perawat di IGD telah melaksanakan komunikasi terapeutik pada tahap kerja ini dengan sangat baik kepada 5 pasien, dengan baik kepada 56 pasien, dengan cukup baik kepada 39 pasien dan dengan tidak baik kepada 12 pasien.

#### c. Tahap Terminasi

Pelaksanaan komunikasi terapeutik pada tahap terminasi data yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tahap Terminasi	frekwensi	%
Sangat Baik	0	0
Baik	30	26,8
Cukup Baik	31	27,7
Tidak Baik	51	45,5
Total	112	100

Pada Tabel 5 menunjukkan bahwa perawat di IGD telah melaksanakan komunikasi terapeutik pada tahap terminasi dengan baik kepada 30 pasien, dengan cukup baik kepada 31 pasien dan dengan tidak baik kepada 51 pasien.

Pelaksanaan komunikasi terapeutik tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi yang telah dilakukan perawat IRD dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Data pada Tabel 6 menunjukkan bahwa perawat di IGD telah melaksanakan komunikasi terapeutik kepada 19 pasien (17%) dengan tidak baik, kepada 40 pasien (35,7%) dengan cukup baik, kepada 49 pasien (43,8%) dengan baik dan kepada 4 pasien (3,6%) dengan sangat baik .

#### 3. Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Terapeutik

Data kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik yang dirasakan selama dirawat di IGD akan disajikan berdasar urutan tahapan komunikasi.

##### a. Tahap orientasi

Kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik pada tahap orientasi data yang diperoleh adalah sebagai berikut

Tingkat kepuasan	frekuensi	%
Sangat Puas	15	13,4
Puas	70	62,5
Kurang Puas	18	16,1
Tidak Puas	9	8,0
Total	112	100

Data Tabel 7 menunjukkan bahwa pada tahap orientasi dari 112 responden yang merasakan sangat puas 15 pasien, puas 70 pasien, kurang puas 18 pasien dan tidak puas 9 pasien

##### b. Tahap kerja

Kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik pada tahap kerja data yang diperoleh adalah sebagai berikut

Kepuasan Pasien	frekuensi	%
Sangat Puas	11	9,8
Puas	82	73,2
Kurang Puas	19	17,0
Tidak Puas	0	0
Total	112	100

Data pada Tabel 8 menunjukkan bahwa pada tahap kerja dari 112 responden yang merasakan sangat puas 11 orang, puas 82 orang, kurang puas 19 orang dan tidak ada yang tidak puas

##### c. Tahap Terminasi

Kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik pada tahap terminasi data yang diperoleh adalah sebagai berikut

Kepuasan Pasien	frekuensi	%
Sangat Puas	8	7,1
Puas	49	43,8
Kurang Puas	0	0
Tidak Puas	55	49,1
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100</b>

Data dari Tabel 9 menunjukkan bahwa pada tahap terminasi dari 112 responden yang merasakan sangat puas ada 8 pasien, puas 49 pasien, tidak puas 55 dan tidak ada yang merasa kurang puas.

Kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik dari tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi yang dirasakan selama dirawat di IGD dapat dilihat pada data berikut ini:

Kepuasan	Frekuensi	%
Sangat Puas	9	8,0
Puas	84	75,0
Kurang Puas	19	17,0
Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100</b>

Data tabel di atas menunjukkan bahwa 84 pasien (75%) pasien merasa puas, 19 pasien (17%) merasa kurang puas, 9 pasien (8%) merasa sangat puas dan tidak ada pasien yang merasa tidak puas tentang komunikasi terapeutik perawat IGD RSUD Aisyiyah

### 3. Hubungan Pelaksanaan dengan Kepuasan Pasien tentang Komunikasi Terapeutik di IGD RSUD Aisyiyah Kudus

Untuk menganalisis hubungan antara pelaksanaan dengan kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik di IGD RSUD Aisyiyah Kudus diuji dengan alat analisis statistik korelasi. Karena variabel penelitian yang dipergunakan berupa data berjenjang (ordinal) maka analisis korelasi yang dipergunakan

adalah korelasi Bivariate Spearman Rank (Singgih, 2000).

Berdasarkan analisis korelasi Bivariate Spearman Rank menunjukkan bahwa koefisien korelasi Spearman antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien sebesar 0,498.

Berdasarkan angka probabilitas atau signifikansi koefisien korelasi komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien, diperoleh hasil sebesar 0,000. Nilai 0,000 berada jauh di bawah nilai alpha 5% (0,05) yang dipergunakan sebagai batas kritik pengujian Menurut Santoso (2000) angka koefisien korelasi yang positif menunjukkan adanya hubungan yang positif diantara kedua variabel yang diteliti, dalam hal ini variabelnya adalah pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik.

### 3. Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik

Dari hasil analisa diatas dapat dilihat tentang pelaksanaan tahapan komunikasi di IGD. Untuk lebih jelasnya akan dibahas secara berurutan dari masing - masing tahapan:

#### a. Tahap Orientasi.

Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik pada tahap ini perawat di IGD masih ada yang melakukan dengan tidak baik kepada 28 pasien (25%), hal ini belum sesuai dengan teori Stuart & Sundeen yang mengatakan bahwa tahapan komunikasi terapeutik harus diselesaikan dengan baik, apalagi pada tahap orientasi merupakan tahap dimana perawat pertama kali bertemu dengan pasien, sehingga pada tahap ini yang penting adalah perawat mampu membangun iklim

kepercayaan, memahami penerimaan dan komunikasi terbuka, serta mampu memformulasikan kontrak dengan pasien. Hal ini sesuai yang disampaikan oleh Ellis & Nowlis cit Nurjanah (2011), bahwa membangun rasa percaya antara perawat dan klien sangatlah berguna dalam berkomunikasi secara efektif. Rasa percaya (trust) bukan merupakan sesuatu yang datang secara otomatis atau begitu saja, tetapi merupakan hasil dari seluruh perilaku perawat dalam berhubungan dengan klien.

Ketidak – mampuan untuk membangun dan memelihara hubungan saling percaya akan menimbulkan masalah seperti seseorang bisa kehilangan harga diri, merasa tidak yakin pada diri sendiri, menjadi sangat cemas, dan kemudian bertingkah laku diluar kebiasaannya atau sulit untuk dipahami (Rawlins cit Nurjanah, 2011)

#### b. Tahap Kerja

Dari hasil analisa diatas dapat diketahui bahwa pelaksanaan tahap kerja dilakukan dengan cukup baik kepada 39 (34,8%) pasien dan dengan tidak baik kepada 12 (10,7%) pasien. Pada tahap ini merupakan sebagian besar dari proses pemecahan masalah pasien. Dengan adanya pelaksanaan komunikasi terapeutik yang belum baik kepada beberapa pasien tentu akan memungkinkan hubungan yang terapeutik belum terwujud, sehingga dalam memecahkan masalah pasien kurang lancar. Hal ini sesuai yang dikemukakan oleh Asnindari cit Nurjanah yang mengatakan bahwa menjalin hubungan yang baik mutlak diperlukan dalam upaya

memperlancar pelaksanaan tugas perawatan klien.

Hubungan antara perawat dan klien yang terapeutik bisa terwujud dengan adanya interaksi yang terapeutik antara keduanya. Interaksi tersebut harus dilakukan sesuai dengan tahapan baku interaksi terapeutik perawat klien, karena setiap tahapan itu mempunyai tugas yang harus dilaksanakan oleh perawat agar hubungan yang dibangun bisa optimal. Keempat tahap itu adalah tahap pra interaksi, tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi, Asnindari cit Nurjanah, 2014.

#### c. Tahap terminasi

Dari analisa data diatas dapat diketahui bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik pada tahap terminasi, perawat melaksanakan dengan belum baik kepada 82 pasien (63,2%) dan melaksanakan dengan baik kepada 30 pasien (26,8%), dengan tidak melaksanakan komunikasi secara baik kepada sebagian besar pasien tentu akan lebih banyak pula pasien yang belum mendapatkan informasi selama dirawat. Reaksi pasien terhadap terminasi sangat bervariasi, sedikit banyak tergantung keberhasilan tahap-tahap terdahulu di dalam membangun kepercayaan dan pemenuhan kebutuhan pasien atau pemecahan masalah pasien. Respon pasien sangat dipengaruhi oleh kemampuan perawat untuk terbuka, sensitif, empati dan responsif pada perubahan kebutuhan pasien.

Terminasi adalah satu dari fase yang sulit tapi sangat penting dari hubungan terapeutik perawat klien. Fase terminasi adalah saat untuk mengubah perasaan dan memori serta mengevaluasi kemajuan klien

dan tujuan yang telah dicapai. Tingkat kepercayaan dan keintiman menjadi lebih tinggi, menggambarkan kualitas hubungan perawat dan klien (Nurjanah, 2014) Hasil observasi pelaksanaan komunikasi terapeutik yang dilaksanakan di IGD menunjukkan bahwa dalam melaksanakan komunikasi terapeutik mulai dari tahap orientasi sampai terminasi perawat mempunyai kategori yang berbeda-beda yaitu baik, cukup baik dan tidak baik, meskipun mereka mempunyai latar belakang pendidikan yang sama dan telah mendapatkan konsep komunikasi terapeutik. Hal ini disebabkan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kemampuan seseorang dalam berkomunikasi dengan baik. Stuart & Sundeen (1995), menyatakan bahwa kemampuan komunikasi tidak dapat dipisahkan dari tingkah laku seseorang yang melibatkan aktivitas fisik, mental, di samping juga dipengaruhi latar belakang sosial, budaya, pengalaman, usia dan pendidikan. Hal ini juga dinyatakan oleh Potter & Perry, cit Nurjanah (2011), bahwa proses komunikasi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu perkembangan, persepsi, nilai, latar belakang sosial budaya, emosi, pengetahuan, peran dan hubungan, lingkungan dan jarak.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa

1. Sebagian besar perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Aisyiyah Kudus sudah melaksanakan komunikasi terapeutik dengan cukup baik.
2. Kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik sebagian besar pasien merasa puas.

3. Ada hubungan yang kurang kuat antara pelaksanaan dengan kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik

### REFERENSI

- Arikunto, S, 1997. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Proses*, Rieneka Cipta, Jakarta
- Arikunto, S, 1998, *manajemen Penelitian*, Rieneka Cipta, Jakarta
- Arwani, 2012, *Komunikasi Dalam Keperawatan*, EGC, Jakarta
- Azwar, A, 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Bhisma, M, 2013, *Mengembangkan Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan*, Jurnal Manajemen Kesehatan
- Ellis, R.B., Gates, R.J., Kenworthy, N, 2000, *Komunikasi Interpersonal Dalam Keperawatan, Teori dan Praktik*, EGC, Jakarta
- Gerson, 2014, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta
- Gunarsa, S, 1917, *Psikologi Perawatan*, Gunung Mulia, Jakarta
- Hafizurrachman, 2004, *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*, Jurnal Majalah kedokteran Indonesia Volume 54
- Kelliat, B.A, 2012, *Hubungan terapeutik Perawat-Klien*, EGC, Jakarta
- Notoatmojo, S, 2002, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Nurjanah, Intansari, 2011, *Hubungan Terapeutik Perawat dan Pasien, Kualitas*



Pribadi Sebagai Sarana, Bagian  
Penerbitan Program Studi Ilmu  
Keperawatan Fakultas kedokteran UGM,  
Yogyakarta

Parasurakan, dkk, 1985, A Conceptual  
Model of Service Quality and It's  
Implication for Future Reseach, Jurnal of  
arketing Fall, hal 44

Purwanto, H, 204, Komujnikasi Untuk  
Perawat, EGC, Jakarta

Rahmad, J, 1993, Psikologi Komunikasi,  
EGC, Jakarta Simamora, Bilson, 2012,  
Panduan Riset Penelitian, PT Gramedia  
Pustaka Utama, Jakarta

Santoso, Singgih, 2002, Buku Latihan  
spss Statistik Parametrik, Elexmedia  
Komputindo.

Stuart and Sundeen, 1995, Buku Saku  
Keperawatan Jiwa, EGC, Jakarta

Sugiyono, 2005, Statistik Untuk  
Penelitian, Alfabeta, Bandung

Suharto, 1999, Hubungan Kepuasan  
Pasien Dengan Casse Manager di Rumah  
Sakit Elizabeth Jambi, Thesis Pasca  
Sarjana, dipublikasikans

Supranto, 1997, Pengukuran Tingkat  
Kepuasan Konsumen Untuk Menaikkan  
PangsaPasar, Rineka Cipta, Jakarta

Suryawati, C, 2014, Pengukuran  
Kepuasan pasien Rumah Sakit, Kilat  
Press, Semarang

Varcarolis, E.M, 1990, Foundations of  
Psychiatric Mental Health Nursing, WB  
Saunders Company