

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

Tri Suwanto^{1*}, Yulisetyaningrum²

¹S 1 Keperawatan/Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Kudus

² S 1 Keperawatan/Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Kudus

*trisuwanto@umkudus.ac.id

yulisetyaningrum@umkudus.ac.id

Keywords:
Therapeutic communication, patients' satisfaction, management, correlation.

ABSTRACT

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 RS 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.

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

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.

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.

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.

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 terminasi¹

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 baik².

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 pasien³.

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 umum³.

Berdasarkan pengalaman penulis selama tiga tahun dinas di RS Aisyiyah Kudus dan studi pendahuluan yang dilakukan tanggal 17 dan 18 september 2018, didapatkan data rata-rata kunjungan pasien tiap bulan 1100 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 tehnik 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 sama³.

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 rawat darurat RS Aisyiyah Kudus. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan ketrampilan perawat dalam melaksanakan komunikasi terapeutik dan untuk meningkatkan kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik.

1. METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif korelasional dengan rancangan penelitian Cross Sectional. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Gawat Darurat RS Aisyiyah Kudus, dengan subyek 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 *chek 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*.⁴

2. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden.

Karakteristik responden disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini.

Tabel. 1

Karakteristik Responden Perawat berdasar Jenis Kelamin, Usia, Masa Kerja dan Tingkat Pendidikan di IGD RS Aisyiyah Kudus Desember 2018

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	22	100
	D III Keperawatan		

Sumber : Data primer peneliti.

Responden dalam penelitian ini berjumlah 22 orang, 17 orang (77%) adalah pria dan wanita 5

orang (23%), dengan usia perawat terbanyak adalah 31 - 40 tahun yaitu berjumlah 14 orang (64%), dengan masa kerja terbanyak 6 - 10 tahun dalam jumlah 11 orang (50%) dan masa kerja paling lama adalah 16 tahun sebanyak 2 orang, dari tabel diatas juga dapat dilihat bahwa semua responden perawat (22 perawat) mempunyai latar belakang pendidikan yang sama yaitu D III Keperawatan.

Tabel 2

Karakteristik Responden Pasien yang Mendapat Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik di IGD RS Aisyiyah Kudus Desember 2018

No	Karakteristik	Frekwensi	%
1.	Jenis Kelamin		
	Pria	73	63,4
	Wanita	41	36,6
	Total	112	100
2.	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
	Pekerjaan		
3.	Pelajar/ Mahasiswa	5	4,5
	Karyawan swasta	7	6,2
	Petani	12	10,7
	Buruh	15	13,4
	PNS/ TNI<	33	29,5
4.	PLORI	12	10
	Wiraswasta	28	25
5.	Lain-lain	112	100
	Total	56	50
	Frekwensi kunjungan	34	30
	1X	22	20
	2X	112	100
	>2X		
	Total		

Sumber : Data primer oleh peneliti.

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%)

2. Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik

Hasil observasi pelaksanaan komunikasi terapeutik dari 22 responden perawat kepada 112 responden pasien di IGD RS Aisyiyah Kudus Desember 2018 akan dijelaskan secara berurutan sesuai tahapan komunikasi terapeutik.

a. Tahap Orientasi

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

Tabel 3

Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Tahap Orientasi di IGD RS Aisyiyah Kudus Desember 2018

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, 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 pasien². Hal ini juga sesuai dengan teori yang mengatakan 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 klien¹.

b. Tahap Kerja

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

Tabel 4

Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Tahap Kerja di IGD RS Aisyiyah Kudus Desember 2018

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. 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. Keadaan ini belum sesuai dengan teori yang mengatakan bahwa menjalin hubungan yang baik mutlak diperlukan dalam upaya memperlancar pelaksanaan tugas perawatan klien¹.

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 terminasi⁵.

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

Tabel 5
Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Tahap Terminasi di di IGD RS Aisyiyah Kudus Desember 2018

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. Dengan tidak melaksanakan komunikasi secara baik pada tahap ini kepada sebagian besar pasien tentu akan lebih banyak pula pasien yang belum mendapatkan informasi yang dibutuhkan selama mendapat perawatan, hal ini akan memungkinkan rasa tidak percaya pasien terhadap perawat.⁵ Reaksi pasien terhadap terminasi sangat bervariasi, sedikit banyak tergantung keberhasilan tahap-tahap terdahulu didalam membangun kepercayaan dan pemenuhan kebutuhan pasien atau pemecahan masalah pasien. Respon pasien sangat dipengaruhi oleh kemampuan perawat untuk terbuka, sensitive, empati dan responsive pada perubahan kebutuhan pasien⁵.

Terminasi adalah satu dari fase yang sulit tapi sangat penting dari hubungan terapeutik perawat klien

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 memengaruhi kemampuan seseorang dalam berkomunikasi dengan baik. Kemampuan berkomunikasi tidak dapat dipisahkan dari tingkah laku

seseorang yang melibatkan aktifitas fisik, mental, disamping juga dipengaruhi latar belakang sosial, budaya, pengalaman, usia dan pendidikan². Proses komunikasi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu perkembangan, persepsi, nilai, latar belakang sosial budaya, emosi, pengetahuan, peran dan hubungan, lingkungan dan jarak¹.

Unutuk data ini dapat dilihat pada Tabel 6 dibawah ini.

Tabel 6.
Distribusi Pelaksanaan komunikasi Terapeutik di IGD RS Aisyiyah Kudus Desember 2018

Pelaks. Kom.		
Terapeutik	Frekwensi	%
Sangat Baik	4	3,6
Baik	49	43,8
Cukup Baik	40	35,7
Tidak Baik	19	17,0
Total	112	100

4. 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

Tabel 7
Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Terapeutik pada Tahap Orientasi di IGD RS Aisyiyah Kudus Desember 2018

Tingkat kepuasan	frekwensi	%
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 ini

Tabel 8
 Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Terapeutik pada Tahap Kerja di IGD RS Aisyiyah Kudus Desember 2018

Kepuasan Pasien	frekwensi	%
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

Tabel 9
 Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Terapeutik pada Tahap Terminasi di IGD RS Aisyiyah Kudus Desember 2018

Kepuasan Pasien	frekwensi	%
Sangat Puas	8	7,1
Puas	49	43,8
Kurang Puas	0	0
Tidak Puas	55	49,1
Total	112	100

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 mulai tahap orientasi sampai dengan tahap terminasi yang dirasakan selama dirawat di IGD dapat dilihat pada data berikut ini:

Tabel 10
 Distribusi Kepuasan Pasien Tentang Pelaksanaan Komunikasi di IGD RS Aisyiyah Kudus Desember 218

Kepuasan	Frekwensi	%
Sangat Puas	9	8,0
Puas	84	75,0
Kurang Puas	19	17,0
Tidak Puas	0	0
Total	112	100

Data tabel diatas 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 di IGD RS Aisyiyah Kudus Desember 2018.

Dari tabel 10 menunjukkan bahwa dari 112 pasien 9 (8,0%) diantaranya merasa sangat puas, 84 pasien (75,0%) merasa puas, dan 19 pasien (17,0%) merasa kurang puas, dengan skor kepuasan yang tinggi dan tidak ada pasien yang merasa tidak puas menunjukkan bahwa rata-rata pasien merasa puas terhadap pelayanan dalam bentuk komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat, hal ini didukung data pada tabel 2 yang menunjukkan bahwa 34 pasien (30%) datang ke IGD untuk yang ke dua kalinya dan 22 pasien (20%) datang ke IGD lebih dari 2 kali, hal ini dimungkinkan karena dipengaruhi oleh kepuasan pasien pada kedatangannya yang lalu. Pengalaman didapatnya kepuasan selama perawatan di rumah sakit sebelumnya mempunyai pengaruh terhadap kepuasan di rumah sakit selanjutnya, terutama pada rumah sakit yang sama³. Kepuasan yang ditunjukkan oleh pasien ini sesuai dengan hasil penelitian yang memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang memepengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan diantaranya: a) Sikap/ Tatakrama, perawat yang muncul dalam bentuk atribut pribadi perawat seperti sikap suka menolong, ramah, pengertian dan berdedikasi, b) Penuh perhatian yaitu kepedulian perawat untuk memberi respon terhadap kebutuhan pasien, c) Menentramkan hati, agar perawat dapat membantu pasien sehingga dapat seperti dirumahnya sendiri, serta dapat menenangkan pasien dari rasa cemas dan takut terhadap program terapi, d)

Informasi, pasien menghendaki adanya informasi yang menyeluruh yang meliputi perawatannya di rumah sakit³.

Adanya keragaman tingkat kepuasan ini sesuai dengan teori yang mengatakan bahwa kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang⁶

3. Hubungan Pelaksanaan dengan Kepuasan Pasien tentang Komunikasi Terapeutik di IGD RS Aisyiyah Kudus Desember 2018

Untuk menganalisis hubungan antara pelaksanaan dengan kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik di IGD RS Aisyiyah Kudus Desember 2018 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*⁷

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. Angka koefisien korelasi yang positif menunjukkan adanya hubungan yang positif diantara kedua variabel yang diteliti⁷, dalam hal ini variabelnya adalah pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik.

. Sesuai pedoman tersebut, maka *Spearman correlation* sebesar 0,498 menunjukkan adanya korelasi yang kurang kuat antara pelaksanaan dengan kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik, hal ini dimungkinkan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik yang diabaikan oleh peneliti. Tidak adanya tanda negatif (-) menunjukkan arah positif dimana semakin baik pelaksanaan komunikasi terapeutik, maka kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik semakin tinggi.

Dengan nilai probabilitas/ *signifikansi* antara pelaksanaan dengan kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik diperoleh hasil 0,000 yang berada jauh dibawah nilai alpha 5% (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik Mutu atau kualitas pelayanan pada akhirnya bermuara pada pendefinisian dan pengukuran kepuasan. Instrumen untuk mengukur mutu pelayanan berbasis pada 5 dimensi yang salah satunya adalah *Emphaty* (Perhatian) yang meliputi sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien, kemudahan dalam melakukan kontak, komunikasi yang baik dan dapat memahami kebutuhan pelanggan secara individual⁸

3. KESIMPULAN

1. Sebagian besar perawat di Instalasi Gawat Darurat RS Aisyiyah Kudus sudah melaksanakan komunikasi terapeutik dengan cukup baik.
2. Kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik sebagian besar merasa puas.
3. Berdasarkan analisis korelasi *Bivariate Spearman Rank* menunjukkan adanya hubungan yang kurang kuat antara pelaksanaan dengan kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik

REFERENSI

1. Nurjanah, Intansari, 2001, *Hubungan Terapeutik Perawatdan Pasien, Kualitas Pribadi Sebagai Sarana*,
2. Stuart and Sundeen, 2008, *Buku Saku Keperawatan Jiwa*, EGC, Jakarta.
3. Suharto, 2009, *Hubungan KepuasanPpasien Dengan Casse Managerdi Rumah Sakit Elizabeth Jambi*,.
4. Sugiyono, 2005, *Statistik Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung

5. Nurjanah, Intansari, 2014, *Pedoman Pada Gangguan Jiwa, Manajemen, Proses Keperawatan dan Hubungan Terapeutik Perawat Klien*, MocoMedia Yogyakarta.s
6. Hafizurrachman, 2004, *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*, Jurnal Majalah Kedokteran Indonesia Volume 54.
7. Santoso, Singgih, 2012, *Buku Latihan spss Statistik Parametrik*, Elexmedia Komputindo.
8. Parasuraman, dkk, 1985, *Aconceptual Model of Service Quality and It's Implication for Reseach*, Jurnal of Marketing Fall, hal 44