



Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Pelaksanaan Orientasi Pasien Baru dengan Kepuasan Pasien di RS TK.II Kartika Husada Pontianak

Fengki Suwito^{a,1}, Wiwin Priyantari^{b,2*}

^a Mahasiswa Program studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Yogyakarta

^b Dosen Program studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Yogyakarta

¹ Email: fengkisuwito23@gmail.com; ² Email: wpriyantari@yahoo.com *

* corresponding author

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel

Received: 1 Maret 2022

Revised: 26 Maret 2022

Accepted: 20 April 2022

Kata Kunci

Therapeutic Communication,

New Patient Orientation,

Patient Satisfaction

ABSTRAK

Background: The relationship of therapeutic communication is a communication by nurses to create trusting relationships and to planning an implementation that according to patient needs and to achieve patient satisfaction. The new patient orientation is a agreement between nurses and patients or families in providing nursing care. In this case, therapeutic communication plays an important role in increasing therapeutic relationship between nurses and clients with an expected outcome of satisfied clients. Client satisfaction is a vitally indispensable indicator to improve hospital services. Purpose: The aim of this research is to understand the nursing therapeutic communication on implementation of new patient orientations with patient satisfaction in RS Tk. II Kartika Husada Pontianak. Method: This research was used the Quantitatif which is using the Cross Sectional Approach. Total sampling were used in this research. The total respondent are 35 peoples. Analysis in this study used chi-square. Result: Obtained p value = 0,000 ($p < 0,05$). means there are relationship between orientation of new patient with patient satisfaction. Conclusion: There is a Relationship of Nursing Therapeutic Communication on the Implementation of New Patient Orientation With Patient Satisfaction In RS Tk. II Kartika Husada Pontianak.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



1. Pendahuluan

Menurut Depkes RI, 2009 menjelaskan bahwa Rumah sakit adalah institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang bermutu dan terjangkau dalam mensejahterakan masyarakat yang membutuhkan. Berdasarkan Undang-Undang RI No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyatakan bahwa Rumah Sakit memiliki fungsi untuk menerapkan pelayanan kesehatan dalam dunia keperawatan baik diluar maupun didalam negeri dan telah diakui oleh pemerintah dan dibuktikan dengan adanya surat tanda registrasi yang dimiliki. Perawat di Rumah Sakit saat ini dibebankan untuk memiliki STR dan dapat diperpanjang selama 5 tahun sekali. Pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar kode etik profesi yang telah

ditetapkan, karena memilih atau menetapkan prioritas indikator kualitas pelayanan kesehatan sebagai dasar untuk memutuskan tingkat [1].

Komunikasi pada hakikatnya merupakan suatu proses hubungan sosial antar manusia sehingga terjadi interaksi dan saling mempengaruhi. Salah satu hal yang dilakukan perawat untuk menciptakan kerjasama yang baik yaitu dengan cara berkomunikasi. Komunikasi yang dilakukan oleh perawat bertujuan untuk mendengarkan keluhan pasien serta dapat menjelaskan prosedur tindakan keperawatan yang akan direncanakan. Keterampilan tindakan medis tenaga kesehatan dituntut untuk bisa berkomunikasi secara baik kepada pasien. Hal ini dikenal sebagai komunikasi terapeutik [2].

Komunikasi terapeutik adalah kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh perawat trampil sehingga dapat mempengaruhi pencapaian hasil kesehatan yang optimal. Komunikasi terapeutik dapat mempengaruhi tingkah laku sehingga dapat terciptanya hubungan rasa percaya pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan yang profesional dalam pelayanan keperawatan, dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit. Komunikasi terapeutik yang sudah dilakukan secara efektif dapat dilihat dari tingkat kepuasan yang dimiliki pasien [3].

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat kepuasan yang dialami oleh pasien sebagai akibat dari proses pelayanan kesehatan sesuai dengan apa yang diharapkan pasien. Pasien akan merasa lebih dihargai dan merasa aman dalam berbagi rasa dan pengalaman. Ketidakpuasan pada diri pasien dapat disebabkan oleh beberapa hal seperti gagal berkomunikasi, krisis waktu, kualitas produk atau jasa, kualitas atau mutu pelayanan, harga, dan biaya [4].

Salah satu prosedur awal penerimaan pasien diruang keperawatan adalah orientasi pasien baru [5]. Orientasi adalah kegiatan yang penting dilakukan agar hubungan saling percaya antara perawat dan pasien dapat terbina dengan baik. Orientasi pasien baru merupakan kontrak antara perawat dan pasien/ keluarga dimana terdapat kesepakatan dalam memberikan asuhan keperawatan [6]. Program orientasi dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang ruang perawatan, lingkungan sekitar, peraturan yang berlaku, fasilitas yang tersedia, cara penggunaan, tenaga kesehatan dan staf serta kegiatan pasien yang dijelaskan kepada pasien maupun keluarga [5].

Beberapa manfaat adanya orientasi pasien baru yaitu membina hubungan saling percaya antara perawat dan pasien, pasien dan keluarga memahami tentang peraturan rumah sakit dan semua fasilitas yang tersedia beserta cara penggunaannya [7]. Hasil penelitian mengenai pemberian program orientasi pada pasien kanker menunjukkan bahwa program orientasi dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman keluarga terkait kondisi klien, menurunkan tingkat dan sifat kecemasan, menurunkan stress, menurunkan gejala depresi, dan meningkatkan coping [8]. Selain itu, program orientasi pasien baru juga bermanfaat dalam hal meningkatkan kepuasan pasien [9].

Hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan oleh peneliti pada bulan Juli 2020 dengan 10 pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit TK. II Kartika Husada Pontianak, diperoleh data bahwa 10 orang pasien mengatakan sebagian perawat dalam melakukan komunikasi terapeutik dengan pasien cukup baik dan pasien juga mengatakan bahwa perawat terkadang hanya sekedar saja dalam berkomunikasi.

Berdasarkan dari penjelasan atau latar belakang diatas peneliti tertarik melakukan penelitian tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat pada pelaksanaan orientasi pasien baru dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. II Kartika Husada Pontianak.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Desain yang digunakan dalam usulan penelitian ini adalah rancangan *cross sectional* karena peneliti akan meneliti hubungan antara variabel independen dan dependen, serta hanya dilakukan satu kali pengamatan selama waktu penelitian [10].

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti [11]. Pengambilan Populasi dalam penelitian

ini menggunakan total populasi yaitu pasien yang berada di ruang rawat inap RS TK II. Kartika Husada Pontianak yaitu R. Dahlia, R. Sambiloto, R. Melati, R. Anggrek sebanyak 35 pasien.

Variabel adalah perilaku atau karakteristik yang memberikan nilai beda terhadap suatu baik benda, manusia dan lainnya. Jenis variable diklasifikasikan menjadi bermacam-macam untuk menjelaskan penggunaan dalam penelitian. Variabel independen/variabel bebas adalah variable yang mempengaruhi atau variable yang menjadi sebab perubahannya. Variable dependen/variabel terikat yaitu variabel yang terpengaruhi oleh sebab akibat [10].

Variabel independen dalam penelitian ini adalah komunikasi terapeutik perawat pada pelaksanaan orientasi pasien baru, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien di RS TK.II Kartika Husada Pontianak.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, yang digunakan untuk menganalisa kedua variabel. Kuesioner untuk mengetahui Komunikasi Terapeutik pada pelaksanaan orientasi pasien baru menggunakan Kuisisioner Pengukuran menggunakan skala *Guttman* yaitu sebanyak 12 pertanyaan dengan dua (2) pilihan jawaban:

1 = Ya

0 = Tidak

Kuesioner untuk mengetahui kepuasan pasien menggunakan Kuisisioner skala *Likert* yaitu sebanyak 20 pertanyaan dengan empat (4) pilihan jawaban yaitu

4 = Sangat Puas

3 = Puas

2 = Tidak puas

1= Sangat tidak puas .

Analisis bivariat dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan komunikasi terapeutik pada pelaksanaan orientasi pasien baru dengan kepuasan menggunakan uji Chi-square ($<0,05$).

Tempat penelitian ini akan dilakukan pada 4 ruangan rawat inap yang berada di Rumah Sakit TK II Kartika Husada Pontianak, yaitu Ruang Dahlia, Ruang Sambiloto, Ruang Anggrek, Ruang Melati. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 23 Juli – 30 Juli 2020.

3. Hasil Dan Pembahasan

Gambaran umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Tk.II Kartika Husada (atau RS Tk. II Kartika Husada) merupakan Rumah Sakit yang berada dibawah asuhan Kesehatan Daerah Militer XII/Tanjungpura yang bertugas melayani kesehatan semua prajurit militer serta PNS dan melayani masyarakat sipil yang berada diwilayah KodamXII/Tanjungpura diantaranya Provinsi Kalimantan Barat. Pada konteksnya, RS Kartika Husada tersebut adalah rujukan pusat dari semua rumah sakit yang dipunyai oleh Kesda XII/Tpr sebab RS Kartika Husada adalah Rumah Sakit tingkat II yang mempunyai fasilitas memadai .RST Kartika Husada mempunyai fasilitas penunjang kesehatan contohnya UGD, Ruang Bedah, Ruang Jenazah, Instalwatnap, Instalwatlan, Instaldik, dan sebagainya

1. Visi RS Tk. II Kartika Husada :

“ Menjadi Rumah Sakit Pilihan Pertama Dan Kebanggaan Bagi Prajurit TNI, PNS Kemhan Dan Keluarganya Serta Masyarakat Umum Diwilayah Kalimantan Barat”.

2. Misi RS Tk. II Kartika Husada :

- a. Memberikan Pelayanan Kesehatan Kepada Prajurit, PNS Dan Keluarganya Serta Masyarakat Umum Secara Komprehensif Dengan Mengedepankan Mutu Dan Keselamatan Pasien.
- b. Melaksanakan Dukungan Kesehatan Yang Handal

c. Mewujudkan SDM yang berkualitas

3. Motto RS TK. II Kartika Husada

R : Respect

S : Senyum, Salam, Sapa, Sentuh , Sembuh

K : Kualitas

H : Humanis

4. Hasil Penelitian

Analisis Univariat

Analisis univariat dalam penelitian ini menjelaskan tentang karakteristik responden, yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, Pendidikan, pekerjaan terhadap komunikasi terapeutik perawat pada orientasi pasien baru dan kepuasan pasien. Responden dalam penelitian ini adalah pasien terkait komunikasi terapeutik pada orientasi pasien baru dan kepuasan pasien.

Distribusi Karakteristik Responden di RS Tk. II Kartika Husada Pontianak

Berdasarkan hasil membuktikan bahwasanya dari 35 responden karakteristik berdasarkan usia yang mayoritas yaitu usia 26-35 yakni sejumlah 15 orang (42,8%). Dari jenis kelamin responden mayoritas yaitu wanita sejumlah 20 orang (57,1%). Berdasarkan pekerjaan yang paling banyak adalah Ibu Rumah Tangga sebanyak 16 orang(45,7%). Berdasarkan tingkat Pendidikan, responden paling banyak adalah responden yang Pendidikan terakhir SMA sebanyak 15 orang (42,9%).

Tabel 1. Distribusi Komunikasi Terapeutik pada Orientasi Pasien Baru RS Tk. II Kartika Husada Pontianak

Orientasi	F	%
Ya	24	68,6
Tidak	11	31,4
Total	35	100,0

Berdasarkan hasil analisis diperoleh hasil sejumlah 24 orang (68,6%) menyatakan Ya pada Komunikasi terapeutik pada orientasi pasien baru dan sebanyak 11 orang (31,4%) menyatakan Tidak pada Komunikasi terapeutik pada orientasi pasien baru.

Tabel 2. Distribusi Kepuasan Pasien di RS TK. II Kartika Husada

Kepuasan	F	%
Sangat Puas	9	25,7
Puas	10	28,6
Tidak Puas	16	45,7
Sangat Tidak Puas	0	0

Berdasarkan hasil analisis diperoleh hasil sejumlah 9 orang (25,7%) menyatakan sangat puas, sejumlah 10 orang (28,6%) menyatakan puas, sebanyak 16 orang (45,7%) menyatakan tidak puas dan tidak ditemukan respon dari responden yang menyatakan sangat tidak puas.

Orientasi pasien baru	Kepuasan pasien										P value
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		STP		Total		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Ya	9	37,5	10	41,7	5	20,8	0	0	24	68,6	0,000
Tidak	0	0	0	0	11	100	0	0	11	31,4	

Total	9	25,7	10	28,6	16	45,7	0	0	35	100,0
-------	---	------	----	------	----	------	---	---	----	-------

Berdasarkan tabel didapatkan hasil bahwa responden yang menyatakan komunikasi terapeutik pada orientasi pasien baru dengan kategori Ya pada tingkat kepuasan sangat puas sebanyak 9 orang (37,5%), pada tingkat kepuasan puas sebanyak 10 orang (41,7%), pada tingkat kepuasan tidak puas sebanyak 5 orang (20,8%) dan tidak ditemukan respon dari responden pada kategori Ya dengan tingkat kepuasan sangat tidak puas. Sedangkan responden yang menyatakan komunikasi terapeutik pada orientasi pasien baru dengan kategori Tidak hanya ditemukan respon dari responden dengan tingkat kepuasan tidak puas sebanyak 11 orang (100%).

Berdasarkan data dan hasil analisa dengan uji chi-square didapat p value = 0,000 ($p < 0,05$) maka Ha diperoleh, maknanya ada korelasi diantara komunikasi terapeutik perawat pada pelaksanaan orientasi pasien baru dengan kepuasan pasien .

5. Pembahasan

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Penentuan rentang usia pada penelitian ini menggunakan klasifikasi berdasarkan Depkes yaitu 12-16 (remaja awal), 17-25 (remaja akhir), 26-35 (dewasa awal), 36-45 (dewasa akhir), 46-55 (lansia awal), 56-65 (lansia akhir), dan >65 (manula). Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa 35 responden karakteristik mengacu pada usia yang terbanyak yaitu kategori usia dewasa awal 26-35 yaitu sebanyak 15 orang (42,8%). Hal ini sejalan dengan Pratiwi (2014) 43% berusia 31-40 tahun orientasi pasien baru di Ruang Melati RSD Mardi Waluyo Kota Blitar pada bulan Mei 2012 yaitu 67% dalam kategori puas dan 33% dalam kategori sangat puas.

Menurut Hurlock mengatakan bahwa masa dewasa awal dimulai pada umur 18 tahun sampai kira-kira umur 40 tahun, saat pertumbuhan-pertumbuhan fisik dan psikologis yang menyertai berkurangnya kemampuan reproduktif. Mereka memiliki daya tahan dan taraf kesehatan yang prima sehingga dalam melakukan berbagai kegiatan tampak inisiatif, kreatif, energik, cepat dan proaktif.

Menurut peneliti, kedewasaan seseorang mempunyai makna penting untuk mendukung kegiatan para responden. Seseorang akan semakin bisa mengambil keputusan, semakin bijaksana, semakin bisa berpikir rasional. Semakin bisa mengedalikan emosi dengan meningkatnya umur. Hal tersebut bisa dilihat dengan meningkatnya umur kondisi fisik akan menurun sehingga penggunaan fasilitas kesehatan semakin intens alhasil seseorang bisa memanfaatkan fasilitas kesehatan sesuai dengan harapan guna memperoleh kepuasan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden paling banyak adalah wanita sebanyak 20 orang (57,1%). Ukuran dan daya tahan tubuh wanita dan pria berbeda, pria lebih sanggup menyelesaikan pekerjaan berat sedangkan wanita lebih banyak membutuhkan keterampilan, dan wanita lebih sering mengontrolkan penyakitnya kepada pihak kesehatan dari pada laki-laki.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Siti (2016) Berdasarkan kelompok jenis kelamin mayoritas responden dengan jenis kelamin perempuan yakni 31 orang (54,4%). pada hakikatnya perempuan dan laki-laki mempunyai cara komunikasi yang tidak sama, Jenis kelamin bisa mempengaruhi individu ketika berinteraksi. Menurut peneliti, perempuan juga lebih sering terpanj dengan stressor lingkungan dan ambangnya terhadap stressor lebih rendah bila dibandingkan dengan pria

Secara alamiah, depresi yang lebih sering ditemukan pada perempuan merupakan dampak dari perubahan biologis terutama hormonal. Hal tersebut bisa mempengaruhi individu dalam mengartikan pesan yang didapatnya dalam menerima pelayanan dirumah sakit terutama pada perawat.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan yang paling banyak adalah Ibu Rumah Tangga sebanyak 16 orang (45,7). Hasil tersebut membuktikan bawasanya pekerjaan yang berat pekerjaan non-PNS (petani, buruh, pegawai pabrik atau swasta) adalah pekerjaan yang memerlukan tenaga dan membutuhkan fisik sehingga individu mudah terkena penyakit baik fisik ataupun psikologis. Pekerjaan berkaitan dengan aktivitas fisik yang dilakukan oleh kelompok yang tidak bekerja relatif lebih ringan dibandingkan dengan kelompok yang bekerja (setiyorini dan wulandari, 2017). Menurut peneliti, pekerjaan yang dianggap ringan dan rutin berpengaruh, karena masing-masing responden dimana ibu rumah tangga memiliki kestressan karena rutinitas sehari-hari yang melelahkan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Mengacu pada strata Pendidikan, mayoritas responden yaitu responden yang Pendidikan terakhir SMA sejumlah 15 orang (42,9%). Pendidikan sangat mempengaruhi seseorang dalam pola pikirnya terutama dalam memotivasi untuk sikap berperan serta dalam pembangunan dan pada umumnya semakin tinggi pendidikan makin mudah menerima informasi. Hal ini sejalan dengan penelitian Siti (2016) Dilihat dari kelompok tingkat pendidikan mayoritas responden lulus SMA sejumlah 23 orang (40,4%).

Menurut peneliti, Semakin baik strata pendidikan maka individu semakin mudah menerima serta mengelola pesan atau komunikasi dengan baik. Strata pendidikan individu akan berpengaruh pada gaya hidup serta pola pikir dalam menilai suatu hal. Maka dari itu dengan pendidikan yang semakin baik individu akan bisa menilai serta paham terhadap sesuatu termasuk dari kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan dirumah sakit.

Komunikasi Terapeutik pada Pelaksanaan Orientasi Pasien Baru di RS Tk. II Kartika Husada Pontianak

Hasil Penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti menunjukkan bawasanya 35 responden diperoleh hasil sejumlah 24 orang (68,6%) menyatakan Ya pada orientasi pasien baru dan sebanyak 11 orang (31,4%) menyatakan Tidak pada orientasi pasien baru. Menurut Hastuti 2008, Manfaat adanya orientasi pasien baru yakni menjalin kerjasama saling percaya diantara perawat serta pasien, menaikkan pengetahuan pasien serta keluarga mengenai peraturan rumah sakit dan seluruh fasilitas yang disediakan dan cara pemakaiannya, menaikkan pengetahuan serta pemahaman keluarga tentang kondisi pasien, mengurangi tingkat dan sifat kecemasan, mengurangi stress, mengurangi tanda-tanda depresi, menaikkan coping dan menaikkan kepuasan pasien.

Menurut pratiwi (2014),Tingkat kepuasan pasien mengenai pelayanan keperawatan yang tidak diberikan orientasi pasien baru di Ruang Melati RSD Mardi Waluyo Kota Blitar di bulan Mei yakni 80% dalam kategori puas dan 20% dalam kategori tidak puas. Pada penelitian tersebut membuktikan bawasanya orientasi yang diberikan memberikan pengaruh pada kepuasan pasien, sebab adanya orientasi kepada pasien baru akan memberikan pemahaman yang baik mengenai peraturan ataupun hak kewajiban untuk pasien ataupun rumah sakit. Dengan hal tersebut pasien dan keluarga merasa memperoleh jaminan selama dirawat di rumah sakit, sehingga bisa menaikkan kepuasan yang dialami.

Menurut peneliti, dalam penelitian tersebut membuktikan bahwasanya pasien baru yang diberikan orientasi mempunyai kepuasan yang lebih dibandingkan yang tidak diberikan. Hal tersebut terjadi sebab dengan terdapatnya orientasi, maka akan terjalin rasa saling percaya antara rumah sakit dengan pasien serta keluarga. Kepercayaan ini akan menaikkan kepuasan pada pelayanan keperawatan yang diberikan, serta pada ujungnya juga akan menaikkan kepuasan terhadap pelayanan yang dipersembahkan rumah sakit.

Kepuasan Pasien di RS Tk. II Kartika Husada Pontianak

Hasil Penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti membuktikan bawasanya dari 35 responden diperoleh hasil sebanyak 9 orang (25,7%) menyatakan sangat puas, sejumlah 10 orang (28,6%)

menyatakan puas, sebanyak 16 orang (45,7%) menyatakan tidak puas dan tidak ditemukan respon dari responden yang menyatakan sangat tidak puas. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Rusnoto (2019) menunjukkan 83,3% komunikasi baik, 96,7% pelayanan keperawatan baik dan 95,6% pasien puas.

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Pelaksanaan Orientasi Pasien Baru dengan Kepuasan Pasien di RS Tk. II Kartika Husada Pontianak

Mengacu pada hasil Uji chi-square diperoleh nilai signifikan yakni 0,000 ($p < 0.005$) yang berarti ada korelasi antara komunikasi terapeutik dalam pelaksanaan orientasi pasien baru dengan kepuasan pasien di RS TK. II Kartika Husada Pontianak.

Menurut Peneliti dari hasil penelitian pasien merasakan puas terhadap komunikasi terapeutik pada pelaksanaan orientasi pasien baru oleh RS Tk. II Kartika Husada Pontianak di ruang rawat inap artinya semakin baik komunikasi terapeutik orientasi pasien baru yang diberikan maka pasien akan merasa puas, ataupun semakin kurang baik komunikasi terapeutik orientasi pasien baru yang diberikan maka pasien akan merasa tidak puas, pasien akan merasa puas jika kinerja perawat yang didapatnya sama atau melebihi yang diharapkan dan sebaliknya. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Siti (2016) kepuasan pasien terhadap komunikasi perawat di Ruang Pringgodani RSU Rajawali Citra Bantul Yogyakarta kategori puas sejumlah 39 orang (68,4%), sedangkan 7 orang (12,3%) mengungkapkan cukup puas pada komunikasi terapeutik perawat.

Hasil penelitian menggambarkan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Orientasi, yakni berdasarkan penilaian informan, Komunikasi Terapeutik yang dijalankan oleh perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja pada Tahap Orientasi "sering" dijalankan dengan total 57 responden dengan persentase 38,14% predikat tingkat kepuasan pasien "puas" dengan total 47 responden dengan persentase 33,57%. Dalam memulai hubungan, tugas pokok yaitu membina kepercayaan, penerimaan dan pengertian, komunikasi yang terbuka dan perumusan kontak dengan pasien. Harapannya pasien berkontribusi dengan penuh pada kontrak, tetapi dalam suatu situasi, maka kontrak dilaksanakan sepihak dan perawat harus mengulang kontrak apabila kontak realitas pasien melonjak. Salah satu faktor yang bisa mempengaruhi komunikasi yaitu lingkungan. Lingkungan interksi akan mempengaruhi komunikasi yang efektif. Kondisi yang tidak tenang, tidak ada kerahasiaan yang tepat akan menyebabkan kerancuan, ketegangan serta ketidaknyamanan.

Pasien yang puas adalah suatu hal yang sangat penting sebab bilamana pasien puas mereka akan terus memilih penggunaan pada jasa langganannya. Guna mewujudkan serta mengelola sebuah sistem guna mendapatkan pasien yang semakin banyak serta kapasitas guna mempertahankan pasien, perlu adanya perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dengan berbagai upaya pelayanan Rumah Sakit guna bisa memperoleh pelanggan (Junaidi, 2002 dalam Fahrozy, 2017).

Mengacu pada hasil penelitian diperoleh dari hasil penelitian pratiwi (2014) bisa dipahami bawasanya 67% responden alam kategori puas dan 33% responden dalam kategori sangat puas. Karakteristik pasien baru di Ruang Melati RSD Mardi Waluyo Kota Blitar bulan Mei 2012 yakni : 53% berjenis kelamin laki-laki, 64% mempunyai riwayat pendidikan SMU, 43% berusia 31-40 tahun, 40% mempunyai profesi petani, orientasi pasien baru di Ruang Melati RSD Mardi Waluyo Kota Blitar pada bulan Mei 2012 yaitu 67% dalam kategori puas dan 33% dalam kategori sangat puas.

Menurut Peneliti, Melihat adanya hubungan antara komunikasi terapeutik pada pelaksanaan orientasi pasien baru dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit Tk. II Kartika Husada Pontianak. Peneliti mengambil kesimpulan bahwa semakin baik komunikasi terapeutik pada pelaksanaan orientasi pasien baru yang diberikan maka akan semakin tinggi juga tingkat kepuasan yang di alami oleh pasien. Salah satu hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah, Pelayanan keramahan pegawai rumah sakit, tanggap saat melayani. lembaga pelayanan kesehatan dinilai baik bilamana saat memberikan layanan lebih mengutamakan keperluan pasien, kepuasan tumbuh dari kesan pertama masuk pasien pada pelayanan keperawatan yang diberikan. Apabila

pelayanan dari petugas rumah sakit yang kurang akan mengakibatkan kepuasan pasien terhadap Rumah Sakit juga akan berkurang meskipun sudah menerapkan komunikasi terapeutik.

6. Kesimpulan

Komunikasi terapeutik perawat pada orientasi pasien baru didapatkan 24 orang (68,6%) menyatakan Ya pada Komunikasi terapeutik pada orientasi pasien baru dan sebanyak 11 orang (31,4%) menyatakan Tidak pada Komunikasi terapeutik pada orientasi pasien baru. Kepuasan pasien diperoleh hasil sejumlah 9 orang (25,7%) menyatakan sangat puas, sejumlah 10 orang (28,6%) menyatakan puas, sebanyak 16 orang (45,7%) menyatakan tidak puas dan tidak ditemukan respon dari responden yang menyatakan sangat tidak puas. Adanya Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Pelaksanaan Orientasi Pasien Baru dengan Kepuasan Pasien di RS Tk. II Kartika Husada Pontianak dengan nilai signifikan yaitu 0,000 ($p < 0,05$).

Keterbatasan Penelitian

Pada pelaksanaan penelitian ini peneliti tidak banyak mengalami kesulitan. Secara umum, tidak terdapat kesulitan berarti selama proses pengumpulan data, karena pasien dan keluarga bersikap kooperatif sehingga dapat membantu kelancaran penelitian dengan memperkenalkan peneliti kepada responden sehingga proses membina hubungan saling percaya dapat berlangsung dengan mudah antara pasien dengan peneliti.

Daftar Pustaka

- [1] Misi Siti, Z. S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien. Yogyakarta: *JOURNAL NERS AND MIDWIFERY INDONESIA*, Vol. 4, No. 1, 30-34.
- [2] Rompas, V. L. (2017). Hubungan Antara Sikap dan Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Eunike RSU GMIM Kalooran Amurang. *e-journal Keperawatan (e-Kp) Volume 5 Nomor 1*.
- [3] Handayani, I. T. (2018). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Pelaksanaan Orientasi Pasien Baru dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Anton Soedjarwo Bhayangkara. *Jurnal Keperawatan Untan*.
- [4] Simanjuntak, Y. T. (2019). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Kemoterapi One Day Care Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan . *Jurnal Online Keperawatan Indonesia Vol. 2 No. 1*.
- [5] Perry, A. G., & Potter, P. A. (2010). *Fundamental Keperawatan Edisi 7 Buku 1*. Jakarta: Salemba Medika.
- [6] Sitorus Ratna, Yulia. (2006). Model Praktik Keperawatan Profesional di Rumah Sakit. Jakarta. EGC.
- [7] Tjiptono F, Chandra G.(2011).Service,Quality & Satisfication. 3rd ed. Yogyakarta: Andi Publisher.
- [8] Chan, Raymond, Webster, Joan, & Marquart, Louise. (2012). A systematic review : the effects of orientation programs for cancer patients and their family/carers. *International Journal of Nursing Studies*, 49(12), pp. 1558-1567. <http://eprints.qut.edu.au/49526/>
- [9] Ragusti. (2008). Orientasi pasien baru:pemberi informasi. Diakses pada tanggal 13 Juli 2020. <http://www.scribd.com/standar-2/d/9884307>
- [10] Nursalam. (2017). *Metode Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis*. Jakarta: Salemba Medika.
- [11] Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.