Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023. Vol. 4, No. 2. Page 100-109
https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1208
OPEN ACCESS
E-ISSN 2774-4590

JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH)

Penerbit: Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat
Universitas Muslim Indonesia
Journal Homepage:
https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch

Original Article

Analisis Pengaruh Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Gigi Pada Tindakan Perawatan Gigi dan Mulut Dipoli Gigi RSU Anna Medika Madura Tahun 2022

Sedya Susilasih Utami[1], *Haeruddin, Suharni[2]

[1]*Puskesmas Madura*
[2]*Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia*

**Email corresponding author: haeruddin.eman@gmail.com*

ABSTRACT
Background: Therapeutic communication is the main key for doctors or dentists as a technical aspect of treatment to avoid miscommunication. Good therapeutic communication has benefits such as increasing patient satisfaction, increasing patient motivation, and compliance to be healthy, and increasing better oral health outcomes. However, if therapeutic communication is not implemented properly it can affect patient satisfaction with treatment actions. This study aims to analyze how big the influence of therapeutic communication on the level of patient satisfaction with dental and oral care actions at the dental clinic of RSU Anna Medika Madura in 2022.
Methods: This research is analytic with a quantitative approach, with a cross-sectional study approach. The population in this study were all patients who came for dental and oral health checks at the dental clinic at RSU Anna Medika Madura. The sampling technique in this study used the accidental sampling method which was carried out within a certain time as many as 70 respondents. Data analysis was carried out univariate and bivariate with a simple linear regression analysis test.
Result: The research shows that the calculated t value is 6.074 > the t table value is 1.997 with a significance value of 0.000 <0.05 and the coefficient of determination (R Square) is 0.352.
Conclusion: Therapeutic communication has a positive and significant effect on patient satisfaction because the value of t count > t table and significant value < 0.05 so Ho is rejected and Ha is accepted. And the effect of the independent variable (Therapeutic Communication) on the dependent variable (Patient Satisfaction Level) is 35.2%
Keywords: *Therapeutic Communication; Patient Satisfaction;*

ABSTRAK
Latar Belakang: Komunikasi terapeutik merupakan kunci utama bagi dokter atau dokter gigi sebagai aspek teknis perawatan agar terhindar dari miskomunikasi. Komunikasi terapeutik yang baik memiliki manfaat seperti menaikan kepuasan pasien, menaikan motivasi dan kepatuhan pasien untuk bersikap sehat, serta menaikan hasil kesehatan mulut yang lebih baik. Namun, apabila komunikasi terapeutik tidak diterapkan dengan baik maka dapat mempengaruhi kepuasan pasien dalam tindakan perawatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien pada tindakan perawatan gigi dan mulut di poli gigi RSU Anna Medika Madura tahun 2022.
Metode: Penelitian ini bersifat analitik dengan pendekatan secara kuantitatif, dengan metode pendekatan *cross-sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang untuk memeriksakan kesehatan gigi dan mulut dipoli gigi RSU Anna Medika Madura. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* yang dilakukan dalam kurun waktu tertentu sebanyak 70 responden. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat dengan uji analisis regresi linear sederhana.
Hasil: Penelitian menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 6.074 > nilai t tabel 1.997 dengan nilai sigifikansi 0.000 < 0,05 dan Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.352.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Kesimpulan: Komunikasi terapeutik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien karena nilai t hitung > t tabel dan nilai Signifikan < 0,05 sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Dan pengaruh variabel bebas (Komunikasi Terapeutik) terhadap variabel terikat (Tingkat Kepuasan Pasien) adalah sebesar 35.2%
Kata kunci: *Komunikasi Terapeutik; Kepuasan Pasien;*

LATAR BELAKANG

Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antar dokter dengan pasien. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang saling dibutuhkan antara dokter gigi dan pasien yang memiliki tujuan atau arah yang spesifik (Kathleen, 2007 cit Hermawan, 2009). Persoalan mendasar dari komunikasi ini adanya saling membutuhan antara perawat dan pasien, sehingga dapat dikategorikan ke dalam komunikasi pribadi di antara perawat dan pasien, perawat membantu dan pasien menerima bantuan (Indrawati, 2003). Komunikasi terapeutik merupakan kunci utama bagi dokter sebagai aspek teknis perawatan agar terhindar dari miskomunikasi (Anderson R, 2015). Komunikasi terapeutik yang baik memiliki manfaat seperti menaikan kepuasan pasien, menaikan motivasi dan kepatuhan pasien untuk bersikap sehat, serta menaikan hasil kesehatan mulut yang lebih baik.

Tujuan pembangunan nasional adalah mewujudkan derajat kesehatan yang optimal, dengan strategi paradigma 2030. Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integral dari kesehatan secara umum. Masalah kesehatan gigi dan mulut pada masyarakat Indonesia adalah prevalensi penyakit gigi dan mulut sebesar 70%. Untuk mengukur terpenuhi atau tidaknya suatu standar kualitas pelayanan kesehatan, dipergunakan indikator yang merupakan fenomena yang menunjukkan pada kewajaran dan derajat kualitas pelayanan kesehatan. Indikator ini mengacu pada berbagai aspek kualitas yaitu aspek klinis atau penampilan profesi, aspek efektif dan efisien, aspek keselamatan pasien, dan aspek kepuasan pasien. Keberhasilan suatu pelayanan kesehatan, harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat, oleh pemberi pelayanan yang tepat dan menggunakan peralatan dan obat yang tepat serta dengan biaya yang efisien (Pohan,2007). Faktor yang mempengaruhi jumlah pengunjung bertambah atau berkurang yaitu waktu pelayanan dan cara yang tepat, peralatan atau sarana dan prasarana dari pemberi pelayanan, dan biaya yang efisien atau yang bisa dijangkau.

Berdasarkan UU Kesehatan No 23 tahun 1992, kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dalam program Pembangunan Nasional Indonesia, tujuan pembangunan kesehatan adalah mewujudkan Indonesia yang sehat pada tahun 2020. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut dilakukan upaya kesehatan menyeluruh terpadu dan merata yang dapat diterima dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat dengan peran aktif dari masyarakat tersebut. Arahan ini mencakup bidang kesehatan gigi, bahwa upaya kesehatan gigi dan mulut dilaksanakan dengan memacu meningkatkan kemandirian masyarakat untuk menolong dirinya sendiri dalam memelihara kesehatan gigi. Perawatan gigi dan mulut bukan hanya untuk mengobati gigi sakit dan bermasalah, tapi juga untuk memperbaiki penampilan gigi yang pada akhirnya akan menciptakan rasa percaya diri yang tinggi. Seiring berjalannya waktu meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan gigi dan mulut akan menimbulkan kepuasan pada diri setiap pasien.

Berdasarkan pasal 1 UU no.44 tahun 2009, pasien adalah setiap orang yang memperoleh pelayanan kesehatan yang dibutuhkan untuk memenuhi kepuasan pasien. Pasien memiliki persepi, yaitu pandangan tersendiri terhadap kajian yang dibentuk oleh pengalaman dan harapan terhadap perawatan yang telah diberikan (Potter dan Perry, 1993 cit Yuswanto 2012). Apabila harapan pasien terpenuhi maka pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi (Sembel dkk, 2014). Kebutuhan dan harapan terhadap pelayanan yang cepat dan

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

tepat, biaya pengobatan yang murah, tenaga medis yang terampil serta sikap yang ramah dan komunikatif adalah sebagian dari tuntutan pasien. Namun hanya sebagian pelayanan kesehatan yang mampu memenuhi tuntutan tersebut.

Rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, dikenal karena kompleksitasnya yang ada, baik dari segi pelayanan, keuangan, kinerja serta pemasarannya. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan jasa terbaik kepada pasien selaku pengguna jasa rumah sakit. Pelayanan jasa rumah sakit selalu terkait dengan profesionalisme, teknologi dan hubungan pasien dengan pelaksana pelayanan medis misalnya dokter, perawat, dan variabel lainnya dengan tujuan untuk kesembuhan dan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil wawancara responden dengan peneliti yang dilakukan dipoli gigi RSU Anna Medika Madura terhadap 10 orang pasien didapatkan 3 diantaranya mengatakan puas dan 7 diantaranya mengatakan kurang puas dikarenakan petugas medis tidak memperkenalkan diri, kurang menjelaskan mengenai penyakit yang diderita pasien, dan kurang senyum sehingga mempengaruhi kualitas dari pelayanan rumah sakit dan menyebabkan penurunan kunjungan pasien di rumah sakit tersebut. Hal ini menarik perhatian peneliti untuk mencari penyebab terjadinya penurunan kunjungan yang dialami terkhusus pada pelayanan dipoli gigi dan mulut melalui komunikasi terapeutik yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

METODE

Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel

Penelitian ini bersifat analitik dengan pendekatan secara kuantitatif, dengan metode pendekatan *cross-sectional study*. Penelitian ini dilakukan di poli gigi dan mulut RSU Anna Medika Madura, kecamatan Bangkalan, Kabupaten Bangkalan, Jawa Timur**.** Penelitian dilaksanakan pada bulan maret – april 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang memeriksakan dirinya ke poli gigi RS Anna Medika Madura. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi yang nilai/karakteristiknya diukur dan yang nantinya dipakai untuk menduga karakteristik dari populasi, sampel dalam penelitian ini merupakan masyarakat yang secara kebetulan memeriksakan diri ke poli gigi RSU Anna Medika Madura yang memenuhi kriteria inklusi sampel. Kriteria Inklusi: dapat berkomunikasi dengan baik, bersedia untuk menjadi responden dan pasien berumur 12 – 55 tahun yang memeriksakan dirinya ke poli gigi RS Anna Medika Madura. Kriteria Eksklusi: tidak dapat berkomunikasi dengan baik, tidak bersedia untuk menjadi responden dan pasien berumur dibawah 12 tahun dan diatas 55 tahun yang memeriksakan dirinya ke poli gigi RS Anna Medika Madura. Teknik pengambilan sampel dengan teknik *accidental sampling*,

Variabel Penelitian dan Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menggunakan 2 kuesioner yang terdiri dari 18 butir pertanyaan yang memuat unsur-unsur penting komunikasi terapeutik yakni membangun hubungan *(established rapport)*, membuka diskusi *(open discussion)*, membangun informasi *(gathers information)*, memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit *(understand patient's perspective of illness)*, memberi Informasi *(shares information)*, mencapai kesepakatan masalah dan rencana *(reaches aggrement on problem and plans)*, memberikan penutup *(provide closure)* dan kuesioner kepuasan pasien berisikan 16 butir pernyataan yang memuat unsur-unsur penting yakni kehandalan (*reliability)*, ketanggapan (*responsiveness)*, bukti langsung (*tangible)*, Jaminan *(Assurance)*, Empati *(emphaty).*

Analisis Data

Analisis univariate dan uji Kolmogrov-Smirnov, dengan SPSS 21.0.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1208
E-ISSN 2774-4590

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel		n	%
Jenis Kelamin	Perempuan	46	65.7
	Laki-laki	24	34.3
Usia	18-25	15	21.4
	26-45	44	62.9
	46-65	11	16.7
Pendidikan	SMP	8	11.4
	SMA/SMK	29	41.4
	S1/S2	33	47.1
Pekerjaan	IRT	9	12.9
	Wiraswasta	28	40
	PNS	2	2.9
	Pegawai Swasta	10	14.3
	Nelayan	4	5.7
	Guru	2	2.9
	Perawat	3	4.3
	Petani	1	1.4
	Belum Bekerja	11	15.7

Berdasarkan tabel diatas, maka diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, yaitu berjumlah 46 orang (65.7%). Sedangkan untuk responden laki-laki sebanyak 24 orang (34.3%). Mayoritas responden berada pada rentang usia 26-45 tahun, yaitu berjumlah 44 orang (62.9%). Sedangkan untuk rentang usia 18-25 tahun sebanyak 24 orang (21.4%) dan rentang usia 46-65 tahun sebanyak 11 orang (15.7%). Jumlah responden terbanyak berada pada tingkat S1/S2, yaitu berjumlah 33 orang (47.1%). Sedangkan pada tingkat SMA/SMK sebanyak 29 orang (41.4%) dan pada tingkat SMP sebanyak 8 orang (11.4%). Mayoritas responden bekerja sebagai wiraswasta, yaitu berjumlah 28 orang (40%).

Tabel 2. Uji Asumsi Klasik Pengaruh Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien pada Perawatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi RSU Anna Medika Madura Kabupaten Bangkalan

	Nilai Sig.	Keterangan
Uji Normalitas	0.200 > 0.05	Data Terdistribusi Normal
Uji Linearitas	0.568 > 0.05	Terdapat Hubungan yang Linear Secara Signifikan
Uji Heteroskedastisitas	0.894 > 0.05	Tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel diatas, dalam Uji Normalitas diketahui bahwa nilai signifikasi Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0.200 > 0.05. Maka sesuai dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogorov-Smirnov diatas, dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi/persyaratan normalitas model regresi sudah terpenuhi. Dalam Uji Linearitas diperoleh nilai *Deviation from Linearity* Sig. adalah 0.568 > 0.05. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear secara siginifikan antara variabel Komunikasi Terapeutik dengan variabel Tingkat Kepuasan pasien. Berdasarkan output SPPS di atas, diketahui nilai signifikasi untuk variabel tingkat

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

kepuasan adalah 0.894 > 0.05. Maka sesuai standar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Tabel 3. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien pada Perawatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi RSU Anna Medika Madura Kabupaten Bangkalan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	31.493	4.080		7.720	.000
	Komunikasi Terapeutik	.430	.071	.593	6.074	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Dari Tabel diatas menunjukkan hasil yang diperoleh nilai constant (a) sebesar 31.493 sedangkan nilai komunikasi terapeutik (b/koefisien regresi) sebesar 0,430. Dari hasil tersebut dapat dimasukkan dalam persamaan regresinya sebagai berikut: Y = a + bX ; Y= 31.493 + 0,430X.

Hasil persamaan diatas dapat diterjemahkan konstanta sebesar 31.493 yang berarti bahwa nilai konsistensi variabel Tingkat Kepuasan Pasien adalah sebesar 31.493. Adapun koefisien regresi Komunikasi Terapeutik (X) sebesar 0,430 yang berarti setiap penambahan 1% Komunikasi Terapeutik (X) maka Tingkat Kepuasan Pasien (Y) akan meningkat 0.430. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh Komunikasi Terapeutik (variabel X) terhadap Tingkat Kepuasan Pasien (variabel Y) adalah positif.

Pada tabel diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 6.074 > nilai t tabel 1.997 dengan nilai sigifikansi 0.000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Terapeutik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien karena nilai t hitung > t tabel dan nilai Signifikan < 0,05 sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Maka hal ini menunjukkan bahwa Komunikasi Terapeutik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Gigi pada Tindakan Perawatan Gigi dan Mulut Di Poli Gigi RSU Anna Medika Madura Tahun 2022.

Tabel 4. Uji Koefisien Determinasi Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien pada Perawatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi RSU Anna Medika Madura Kabupaten Bangkalan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.593[a]	.352	.342	2.844

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Terapeutik

Dari output SPSS diatas, menjelaskan bahwa besarnya nilai hubungan (R) yaitu sebesar 0.593. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.352 yang berarti bahwa pengaruh variabel bebas (Komunikasi Terapeutik) terhadap variabel terikat (Tingka t Kepuasan Pasien) adalah sebesar 35.2%.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

OPEN ACCESS
E-ISSN 2774-4590

DISKUSI

Uji Asumsi Klasik Pengaruh Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien pada Perawatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi RSU Anna Medika Madura

Berdasarkan tabel 5.5 menunjukkan bahwa nilai signifikasi Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0.200 > 0.05, maka sesuai dasar pengambilan keputusan dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas ini menggunakan uji Kolmogrov-Smirnov. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogrov-Smirnov, jika nilai signifikansi > 0,05 maka nilai residual berdistribusi normal dan jika nilai signifikansi < 0,05 maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

Berdasarkan tabel 5.5 menunjukkan bahwa nilai *Deviation from Linearity Sig*. adalah 0.568 > 0.05. maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien. Pengujian linearitas dilakukan dalam pengujian model persamaan regresi suatu variabel Y atas variabel X. Uji linieritas dilakukan untuk memenuhi syarat analisis regresi yang mengharuskan adanya hubungan yang linear antara variabel X dan variabel Y. Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu: (1). Jika nilai signifikansi > 0,05 maka terdapat hubungan yang linear secara siginifikan antara variabel independen dengan variabel dependen sedangkan jika nilai signifikansi < 0,05 tidak terdapat hubungan yang linear secara siginifikan antara variabel independen dengan variabel dependen. (2). Jika nilai F hitung < F tabel maka terdapat hubungan yang linear secara siginifikan antara variabel independen dengan variabel dependen sedangkan jika nilai F hitung > F tabel tidak terdapat hubungan yang linear secara siginifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Berdasarkan tabel 5.5 menunjukkan bahwa nilai signifikasi untuk variabel tingkat kepuasan adalah 0.894 > 0.05. maka sesuai standar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak adanya heterokedastisitas. Salah satu cara mendeteksi ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dalam model regresi adalah dengan melakukan uji glejser. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser adalah jika nilai signifikasi lebih besar dari 0.05 maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi sedangkan jika nilai signifikasi lebih kecil dari 0.05 maka kesimpulannya terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Uji Analisis Regresi Linear Sederhana Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien pada Perawatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi RSU Anna Medika Madura Kabupaten Bangkalan

Berdasarkan tabel 5.6 menunjukkan bahwa nilai konsistensi variabel tingkat kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 31.493. adapun koefisien regresi komunikasi terapeutik (X) sebesar 0.430 yang berarti setiap penambahan 1% komunikasi terapeutik (X) maka tingkat kepuasan pasien (Y) akan meningkat 0.430. koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh komunikasi terapeutik (X) terhadap tingkat kepuasan pasien (Y) adalah positif.

Pada tabel diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 6.074 > nilai t tabel 1.997 dengan nilai signifikansi 0.000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Terapeutik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Gigi pada Tindakan Perawatan Gigi dan Mulut Di Poli Gigi RSU Anna Medika Madura Tahun 2022. Uji anallisis regresi linear sederhana digunakan

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

untuk memprediksi seberapa besar pengaruh komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien gigi dipoli gigi RSU Anna Medika Madura. Analisis ini menggunakan data berdasarkan kuesioner yang dibagikan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puyan (2013) menunjukkan bahwa Hasil uji statistik dengan rumus kendal tau maka dapat dilihat nilai korelasinya adalah 0,551 artinya korelasi antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien memiliki arah korelasi positif yang berarti semakin baik komunikasi terapeutik perawat maka tingkat kepuasan akan semakin tinggi. Nilai korelasi 0,551 artinya hubungan antara komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien mempunyai hubungan yang sedang. Hubungan yang sedang artinya sudah terdapat hubungan, tetapi masih ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi variabel-variabel yang diteliti.

Uji Koefisien determinasi Komunikasi Terapeutik engan Kepuasan Pasien pada Perawatan Gigi dan Mulut di poli Gigi RSU Anna Medika Madura

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi terapeutik (X) dengan kepuasan pasien (Y). Berdasarkan tabel 5.7 diketahui bahwa koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.352 yang berarti bahwa pengaruh variabel bebas (komunikasi Terapeutik) terhadap variabel terikat (Tingkat Kepuasan Pasien) adalah sebesar 35.2%.

Berdasarkan hasil uji secara keseluruhan pada penelitian ini diketahui bahwa adanya pengaruh yang cukup besar dalam penerapan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Secara teori Komunikasi teraupetik menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional bagi tenaga medis yang direncanakan dan dilakukan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan pasien. Dengan memiliki keterampilan komunikasi terapeutik yang baik, tenaga medis akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, dan hal ini akan lebih efektif bagi tenaga medis dalam memberikan kepuasan profesional.

Penelitian lainnya yang mendukung yaitu oleh Nastiti dan Astarini (2016), komunikasi terapeutik berhubungan sangat kuat terhadap kepuasan pasien dengan nilai p-value 0,000 di rumah sakit Dr. Wahidin Sudiro Husodo. Komunikasi terapeutik berperan penting dalam pelayanan di IGD RSUD Jogja, karena komunikasi terapeutik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien yang ditandai dengan p value 0,000 < 0,005. Kotler mengatakan (2008) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Apabila penampilan kurang dari harapan, maka pelanggan tidak dipuaskan, namun apabila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas, dan apabila penampilan melebihi harapan pelanggan akan sangat puas atau senang.

Hal ini sesuai dengan penelitian Anggraini (2008) menemukan bahwa semakin baik komunikasi terapeutik yang dirasakan, semakin baik atau tinggi kepuasan yang dirasakan, berdasarkan penelitian ini menemukan komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepatuhan klien dalam hal pengobatan dan perawatan penyakitnya, serta mempunyai peranan yang cukup besar bagi kepuasan klien yang berobat dan dirawat, sebaliknya hubungan interpersonal dan komunikasi yang tidak baik akan mengurangi kepuasan klien.

Berdasarkan penelitian lain yang dilakukan oleh Khairul (2017) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap PKU Muhammadiah Bantul Yogyakarta diperoleh bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat ruang rawat inap di PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta sebagian besar adalah baik sebesar 65,9%, sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di ruang rawat inap PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta sebesar 61,0% dan hasil uji *Chi square* diperoleh nilai p (0,002) < 0,05 dan terdapat hubungan yang signifikan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien Rawat Inap di PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Dian Liestriana (2012) tentang hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien pasca operasi rawat inap di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan diperoleh bahwa hasil uji *korelasi person product moment* diperoleh ρ value sebesar 0,001 < 0,05 berarti ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien pasca operasi di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan, berdasarkan penelitian tersebut petugas kesehatan sebaiknya mampu menciptakan komunikasi yang aktif antara petugas kesehatan dan pasien dan menumbuhkan rasa empati sehingga dapat melakukan komunikasi interpersonal dengan baik.

Adapun penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini dilakukan oleh Handy (2019) diketahui bahwa komunikasi terapeutik tenaga kesehatan yang baik mempunyai hubungan 6,667 kali pasien akan puas dibandingkan dengan komunikasi terapeutik yang tidak baik.

Pendapat Moison, Walter dan White dalam Haryanti, 2000, yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah faktor komunikasi yaitu tata cara komunikasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan bagaimana keluhan-keluhan pasien dengan cepat diterima dan ditangani oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien, memberikan penjelasan yang tepat dan akurat sesuai kebutuhan klien/pasien.

Keterbatasan penelitia

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan antara lain: 1). sumber data yang digunakan hanya menggunakan data primer yang diperoleh dari responden dikarenakan tidak diijinkan instansi yang bersangkutan untuk mengambil data sekunder karena mempertimbangkan mengenai kerahasiaan data pasien sehingga data yang diperoleh hanya data primer saja. 2). Pengambilan kembali jumlah sampel yang diperoleh dalam kurung waktu tertentu dikarenakan terdapat kekeliruan analisis data pada pengambilan sampel pertama sehingga peneliti melakukan pengambilan sampel ulang.

KESIMPULAN

Nilai t hitung sebesar 6.074 > nilai t tabel 1.997 dengan nilai sigifikansi 0.000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Terapeutik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien karena nilai t hitung > t tabel dan nilai Signifikan < 0,05 sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.352 yang berarti bahwa pengaruh variabel bebas (Komunikasi Terapeutik) terhadap variabel terikat (Tingkat Kepuasan Pasien) adalah sebesar 35.2%.

SARAN

Bagi RSU Anna Medika Madura; RSU Anna Medika Madura merupakan salah satu rumah sakit umum yang berada dikota Bangkalan sebagai penyedia layanan kesehatan diharapkan dapat mempertahankan atau meningkatkan pelayanan yang lebih optimal untuk berkomunikasi dan menyampaikan informasi dengan baik karena komunikasi merupakan salah satu indikator yang sangat berpengaruh terhadap kualitas RSU dan tentunya menjadi penilaian oleh masyarakat sehingga masyarakat tidak merasa ragu-ragu untuk kembali melakukan pengobatan di RSU tersebut.

Diharapkan masyarakat agar dengan sabar menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan pengobatan khususnya dipoli gigi, dan dapat memberikan informasi mengenai penyakit yang diderita.

Diharapkan dapat melakukan penelitian lainnya atau sejenis dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan, dengan mengambil wilayah penelitian yang lebih luas, sampel yang lebih banyak dan menggunakan rancangan penelitian yang lebih kompleks.

Deklarasi *Conflict of Interest*

Seluruh penulis menyatakan tidak ada potensi *Conflict of Interest* dalam penelitian dan artikel ini.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

DAFTAR PUSTAKA

Alwin. (2013). Modul Pembelajaran. *Journal of Chemical Information and Modeling*, *53*(9), 1689–1699. https://onlinelearning.uhamka.ac.id/pluginfile.php/449888/mod_resource/content/1/MODUL BIOGEOGRAFI OK.pdf

Andy Rinaldy : Analisis Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Meningkatkan…, 2005 USU Repository © 2008. (2008).

Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, *6*(2), 40–45. https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457

Ellahham, S. (2021). Communication in Health Care. *American Journal of Medical Quality*, *36*(5), 355–364. https://doi.org/10.1097/01.jmq.0000735476.37189.90

Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Philip_Kotler_Manajemen_Pemasaran_Edisi.pdf* (p. 19). http://docplayer.info/31435130-Bab-iii-landasan-teori-membeli-untuk-mewujudkan-kepuasan-konsumen-maka-perusahaan-harus.html

Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, *2*(1), 140. https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327

Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, *2*(1), 140. https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327

Lukman Hadi, P., Prabowo, T., & Indah Yulitasari, B. (2013). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Dukun Magelang. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, *1*(1), 6. https://doi.org/10.21927/jnki.2013.1(1).6-11

Mongi, T. O. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Gmim Kalooran Amurang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, *15*(3), 263–269.

Mumu, L. J., Kandou, G. D., & Doda, D. V. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof . Dr . R . D . Kandou Manado Clinic of Internal Medicine Department of RSUP Prof . Dr . R . D . Kandou. *Jurnal Unsrat*, 1. https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7460

Pandoh, E. M., Tucunan, A. A., & Rumayar, A. A. (2020). Hubungan antara komunikasi dokter pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di Siloam Hospitals Manado. *Jurnal KESMAS*, *7*(4), 1–9.

Prasetyo Kusumo, M. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit 10.18196/Jmmr.2016*, *6*(1), 72–81. https://doi.org/10.18196/jmmr.6130

Prawesti, D. (2012). *Jurnal STIKES Volume 5, No. 2, Desember 2012*. *5*(2), 133–143.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Purnamasari, N., & Putri Utami, D. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas Ii Dan Iii Rsud Wonosari Yogyakarta the Correlation Between Nursing Therapeutic Communication With Patient Satisfaction in Patient Room of Class Ii and Iii in Wonosari. *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu*, *10*(1).

Rachman, S., & Lubis, E. E. (2020). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rsud Bangkinang. *Jom Fisip*, *7*(II), 1–10.

Rusman, A. D. P. (2018). *The Relationship Between The Quality Of Health Sevices And Patien Satisfaction Of Users Of The Social Security Organizing Body (Bpjs) At The Maiwa Health Center In Enrekang Regency Nurheda 1) Usman*. *1*(1), 2614–3151. http://jurnal.umpar.ac.id/index.php/makes

Saprilla, A. N. (2018). Pengaruh Responsiveness Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Rsu Haji Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, *6*(2), 173. https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.173-179

Sari, M. K., Yubiliana, G., & Suryanti, N. (2014). Effective therapeutic communication knowledge of professional dental program students. *Padjadjaran Journal of Dentistry*, *26*(2), 1–5. https://doi.org/10.24198/pjd.vol26no2.26696

Selly, S. (2017). *Model Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan Dalam Proses Menyembuhkan Pasien Di Puskesmas Sidomulyo Rawat Inap Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru*. *8*(1), 159.

Siswoyo, Kushariyadi, Deka, I. R. J. (2020). NurseLine Journal. *NurseLine Journal*, *5*(2), 226–230.

Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, *4*(1), 30. https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4(1).30-34

Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, *10*(2), 543–551. https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645

Tampi, J., Rumayar, A. A., & Tucunan, A. A. . (2016). Hubungan antara Pendidikan, Pendapatan dan Pekerjaan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Manembo-Nembo Bitung 2015. *Kesehatan Masyarakat*, *5*(1), 12–17. ejournal.unsrat.ac.id

Tarigan, H., & Ginting, M. (2019). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, *3*(2), 58–64.

Utami, R. S., & Natalia, S. (2021). The Relationship of Therapeutic Communication with Inpatient Satisfaction. *Proceeding*, *3*, 105–112. https://journal.kapin.org/index.php/Proceeding/article/view/22

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license