

## Pengaruh Kemampuan Komunikasi Terapeutik Dan Lama Kerja Dokter Jaga Terhadap Kepuasan Pasien IGD Di RS Hermina Jatinegara

Lita Bestari<sup>1</sup>, Harries Madiistriyatno<sup>2</sup>, Eddy Hermawan Hasudungan<sup>3</sup>  
Fakultas Manajemen dan Bisnis Universitas Mitra Bangsa<sup>1,2,3</sup>

### ARTICLE INFO

#### Keywords:

**Komunikasi terapeutik,  
Lama kerja dokter,  
Kepuasan pasien IGD**

### ABSTRACT

Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan garda depan rumah sakit selain poliklinik. Kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit dapat memberikan penilaian pada pelayanan IGD. Untuk membina hubungan yang baik dengan pasien maka diperlukan komunikasi yang efektif antar dokter dan pasien. Seiring perkembangan jaman dan era globalisasi maka persaingan antar rumah sakit semakin ketat dan pasien lebih banyak memiliki pilihan rumah sakit. Dokter yang berpengalaman diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik. Kerangka analisis yang digunakan adalah pengaruh komunikasi terapeutik dan lama kerja dokter jaga terhadap kepuasan pasien di IGD RS Hermina Jatinegara. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif, dengan sampel pada penelitian ini adalah berjumlah 48 responden. Hasil analisis data dengan menggunakan analisa regresi liner berganda adalah komunikasi terapeutik memiliki nilai 0.901 dengan p - value 0.000 ( $p < 0.05$ ) yang menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD RS Hermina Jatinegara. Dan lama kerja dokter jaga memiliki nilai 0.494 dengan p - value 0.525 ( $p > 0.05$ ) yang menunjukkan adanya pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh komunikasi terapeutik dan lama kerja dokter jaga terhadap kepuasan pasien IGD RS Hermina Jatinegara.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

#### Corresponding Author:

Lita Bestari  
Universitas Mitra Bangsa  
Email: [cheatau33@gmail.com](mailto:cheatau33@gmail.com)

### PENDAHULUAN

Dalam sebuah Rumah Sakit terdiri dari berbagai profesi yaitu dokter, perawat, apoteker, bidan yang memiliki latar belakang pendidikan profesi yang berbeda. Untuk membina hubungan yang baik dengan pasien maka diperlukan komunikasi yang efektif. Kemampuan komunikasi terapeutik sangat dibutuhkan untuk memperjelas proses perawatan dan penyembuhan penyakit. Dokter jaga IGD memiliki variasi latar belakang pendidikan dan lama kerja memiliki pengaruh dalam kemampuan mengedukasi pasien atau keluarga pasien. Komunikasi efektif adalah komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap pada orang yang terlibat dalam komunikasi. Hubungan dokter dan pasien akan terjalin baik dengan menggunakan komunikasi efektif, terutama saat menjelaskan kondisi pasien.

Di rumah sakit Hermina Jatinegara tingkat kepuasan pasien atas penerimaan informasi yang diterima masih belum dapat memuaskan semua pasien yang berkunjung ke rumah sakit Hermina Jatinegara, terutama di IGD. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan atau pemberian asuhan keperawatan adalah komunikasi tata cara penyampaian informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan menanggapi keluhan-keluhan dari pasien dan bagaimana keluhan pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan respon terhadap keluhan pasien. (Chichi Hafifa Transyah,2018)

Sebagai kegiatan komunikasi yang terjalin melalui hubungan interpersonal, komunikasi terapeutik yang dilakukan dokter dan paramedis atau perawat pada rumah sakit bernuansa Islami di Kota Medan pada pelayanan kesehatan terhadap pasien dilakukan dengan memperhatikan situasi dan pola komunikasi interpersonal yang disebut oleh Joseph A. Devito sebagai komunikasi antarmanusia (Nina Siti Salmahiah Siregar,2016)

Dokter jaga IGD yang jumlah lebih dari satu, latar belakang pendidikan yang berbeda dan lama kerja memiliki pengaruh dalam kemampuan mengedukasi pasien atau keluarga pasien.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Pada penelitian ini menggunakan metode korelasi dengan pendekatan kuantitatif, pengaruh antar variabel yang diteliti dan dijelaskan, pengaruh yang dicari ini disebut korelasi. Berbagai rancangan penelitian korelasional didasarkan pada asumsi bahwa realitas lebih baik dideskripsikan sebagai suatu jaringan timbal balik dan interaksi dari hubungan kausal. Sesuatu mempengaruhi dan dipengaruhi oleh sesuatu yang lain. Dengan metoda kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi pengaruh antar variabel yang diteliti. Pada metode regresi, pengaruh antar variabel yang diteliti dan dijelaskan. Pengaruh yang dicari ini disebut regresi. Pengaruh antara variabel independen X1 dan X2 terhadap variabel dependen Y.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang ke IGD di RS Hermina Jatinegara per harinya dengan jumlah 90 pasien dan sampel yang diambil dalam penelitian ini sebesar 48 pasien. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik kuesioner, yang disebarakan sesuai dengan dokter jaga IGD yang bertugas pada pasien yang berobat ke IGD RS Hermina Jatinegara. Metode kuesioner dipilih untuk mengetahui apakah ada pengaruh lama kerja dan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di IGD RS Hermina Jatinegara. Pengisian kuesioner dengan menggunakan skala Likert (5=sangat puas, 4=puas, 3 =netral, 2=tidak puas, 1=sangat tidak puas ). Data dikumpulkan sendiri oleh penulis langsung dari sumber pertama (data primer) atau tempat objek dilakukan sejak bulan April 2024. Data diolah dengan menggunakan SPSS 26 untuk windows.

Variabel bebas adalah komunikasi terapeutik (X1) dan lama kerja dokter jaga (X2), dan variabel terikat adalah kepuasan pasien (Y). Analisa statistik yang digunakan untuk uji hipotesis adalah uji t, uji F,uji regresi linear berganda.

Pada tabel distribusi frekuensi hasil analisa pertama dari SPSS 26, data rata-rata (mean) persepsi responden terhadap indikator komunikasi terapeutik (X1) yang terendah adalah 3.71 dan tertinggi 4.6 dengan nilai modus adalah 4 (puas). Untuk kepuasan pasien (Y) memiliki nilai mean terendah 3.42 dan tertinggi 4.46, dengan nilai modus adalah 4 (puas).

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Responden

Variabel	Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien
Mean terendah	3.71	3.42
Mean tertinggi	4.6	4.46
Modus	4 (puas)	4 (puas)
Nilai terendah (Minimum)	1 (sangat tidak puas)	1 (sangat tidak puas)
Nilai tertinggi (Maksimum)	5 (sangat puas)	5 (sangat puas)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada uji regresi linear berganda didapatkan hasil konstanta negatif artinya terjadi penurunan kepuasan pasien sebesar -2.716, kondisi ini timbul karena komunikasi dari dokter jaga IGD, jika komunikasi terapeutik dokter jaga IGD tidak baik maka kepuasan pasien akan turun. Dari awal artinya bila mau meningkatkan kepuasan pasien maka memerlukan peningkatan yang tinggi pada variabel komunikasi terapeutik dan lama kerja dokter IGD sehingga kepuasan pasien dapat meningkat. Pengaruh dari komunikasi dan lama kerja positif menunjukkan signifikan. Nilai koefisien X1 (komunikasi terapeutik) sebesar 0.901 menunjukkan bahwa variabel komunikasi terapeutik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang berarti bahwa tiap kenaikan 1 satuan variabel akan mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 0.901 dengan asumsi variabel lain tetap. Sedangkan nilai koefisien X2 (lama kerja dokter jaga) sebesar 0.494 menunjukkan bahwa variabel lama kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang berarti bahwa tiap kenaikan 1 satuan variabel akan mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 0.494 dengan asumsi variabel lain tetap.

**Tabel 2.** Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	B	t	Sig
Konstanta	-2.716	-0.660	
Total komunikasi terapeutik	0.901	8.378	0.000
Lama Kerja	0.494	0.641	0.525

Pada uji t t hitung komunikasi terapeutik adalah 8.374 bernilai positif, sedangkan t tabel bisa dihitung dan dilihat pada tabel t test dengan  $\alpha = 0.05$ ,  $df = 45$  didapat dari rumus  $(n-k)$ , dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel bebas (X). Didapat t tabel 2 arah adalah 1.679. Nilai t hitung  $>$  t tabel ( $8.374 > 1.679$ ) maka dapat disimpulkan secara parsial bahwa komunikasi terapeutik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Untuk nilai signifikansi didapatkan nilai sebesar  $0.0000 < 0.05$  artinya komunikasi terapeutik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Untuk uji t lama kerja dokter jaga didapatkan nilai t hitung sebesar 0.641 bernilai positif, sedangkan t tabel bisa dihitung dan dilihat pada tabel t test dengan  $\alpha = 0.05$ ,  $df = 45$  didapat dari rumus  $(n-k)$ , dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel X. Didapat t tabel 2 arah adalah 1.679. Nilai t hitung  $<$  t tabel ( $0.641 < 1.679$ ) maka dapat disimpulkan secara parsial bahwa lama kerja dokter IGD tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan tabel 5.10 nilai signifikansi lama kerja dokter jaga IGD sebesar  $0.525 > 0.05$  artinya lama kerja dokter jaga IGD tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. (Tabel 1)

Pada uji F didapat f hitung adalah 36.060. F tabel dilihat dari daftar f tabel dengan  $\alpha = 0.05$ ,  $df_1 = k$  (variabel bebas=2),  $df_2 = n-k-1$  ( $48-2-1=45$ ) maka didapat f tabel adalah 3.2. Sehingga f hitung  $>$  f tabel sebesar  $36.060 > 3.2$  dengan tingkat signifikansi 0.000 (kurang dari 0.05) hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel independen komunikasi terapeutik dan lama kerja dokter igd) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 3.** Uji Anova

<b>Model</b>	<b>Df</b>	<b>F</b>	<b>Sig</b>
Regression	2	36.060	0.000 <sup>b</sup>
Residual	45		
Total	47		

a. Variabel dependen : Total Kepuasan Pasien

b. Predictors (constant) : Lama kerja, total komunikasi terapeutik

Hasil penelitian ini telah ditemukan bahwa kepuasan pasien di IGD RS Hermina Jatinegara dipengaruhi oleh komunikasi terapeutik sebesar 0.901 dengan p value 0.000 ( $p < 0.05$ ). Secara keseluruhan kepuasan pasien yang berkunjung ke IGD RS Hermina Jatinegara dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi terapeutik dan lama kerja dokter jaga IGD sebesar 61.6%. Penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Syarif (2020) di Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso yang menghasilkan bahwa tingkat hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien sebesar 0.814. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Hasna (2022) di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin yang menyatakan bahwa komunikasi efektif merupakan salah satu faktor yang menyebabkan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Untuk lama kerja dokter jaga IGD memiliki pengaruh sebesar 0.494 terhadap kepuasan pasien namun dengan p value 0.525 ( $p > 0.05$ ), lama kerja dokter jaga IGD tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, namun memiliki pengaruh yang positif. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Fadhil (2018) yang menghasilkan bahwa tidak terdapat hubungan antara masa kerja dengan kinerja dokter ( $p \text{ value} = 0.367$ )

Uji hipotesis ada pengaruh komunikasi terapeutik dan lama kerja dokter jaga IGD terhadap kepuasan pasien IGD memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, oleh karena itu hipotesis diterima.

## **KESIMPULAN**

Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di IGD RS Hermina Jatinegara ditunjukkan dengan nilai koefisien sebesar 0.901 mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan pada uji t didapatkan bahwa nilai t hitung adalah 8.374 sedangkan t tabel 2 arah adalah 1.679. Nilai t hitung  $>$  t tabel ( $8.374 > 1.679$ ) maka dapat disimpulkan secara parsial bahwa komunikasi terapeutik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan  $N = 48$ . Terdapat pengaruh yang positif namun tidak signifikan lama kerja dokter jaga IGD terhadap kepuasan pasien di IGD RS Hermina Jatinegara ditunjukkan dengan nilai koefisien sebesar 0.494 mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan pada uji t didapatkan bahwa nilai t hitung adalah 0.641 sedangkan t tabel 2 arah adalah 1.679. Nilai t hitung  $<$  t tabel ( $0.641 < 1.679$ ) maka dapat disimpulkan secara parsial bahwa lama kerja dokter jaga IGD tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien namun memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan  $N = 48$ . Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan komunikasi terapeutik dan lama kerja dokter jaga IGD secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien di IGD RS Hermina Jatinegara ditunjukkan dengan koefisien nilai  $R^2$  yang diperoleh adalah sebesar 0.616 dan nilai diperoleh F tabel sebesar 3.2 dan F hitung sebesar 36.060 dari  $df_2 = 45$  ( $n-3$ ) ( $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ ) = 6.2. Komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh dokter jaga IGD saat ini sudah memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilakukan secara konstan sehingga pasien yang datang berobat ke IGD RS Hermina Jatinegara memiliki pengalaman yang baik dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh dokter jaga. Lama kerja dokter jaga IGD tidak mempengaruhi secara signifikan namun memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan

pasien IGD RS Hermina Jatinegara, hal ini dapat dievaluasi lebih lanjut. Komunikasi terapeutik dan lama kerja dokter jaga IGD memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien yang berobat ke IGD RS Hermina Jatinegara, hal ini dapat dipertahankan. Dokter jaga IGD diharapkan memiliki kemampuan komunikasi terapeutik yang baik dan bisa mengikuti pelatihan tentang komunikasi terapeutik. Dokter jaga IGD yang akan bertugas diharapkan sudah memahami distribusi pasien yang berobat di IGD RS Hermina Jatinegara, diharapkan dokter yang baru bekerja tidak ditugaskan di IGD. Menerapkan kebijakan pada dokter yang akan bertugas IGD dan membuat pelatihan tentang komunikasi sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien yang berobat ke IGD RS Hermina Jatinegara.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agustina, R., & Putra, F. E. (2020). Buku Ajar Komunikasi Kesehatan.
- [2] Baker, DP, Day, R, & Salas, E. (2006). Teamwork as an Essential Component of High-Reliability Organizations. *Health Research and Educational Trust Part II*, 41(4), 1475–6773.
- [3] Banapadang, C., Palamba, A., & Aris, L. (2021). Hubungan Masa Kerja Perawat Dengan Penerapan Etika Keperawatan Kepada Pasien Di RS Elim Rantepao. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Promotif*. <https://doi.org/https://journal.stikestanatoraja.ac.id>
- [4] Chichi Hafifa Transyah\*, J. T. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Endurance*, 3, 88–95. <https://doi.org/http://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2487>
- [5] Creswick, N, Westbrook, JI and Braithwaite, J. (2009). Understanding Communication Networks in The Emergency Department. *BMC Health Services Research*, 9, 247.
- [6] Darmawan, I. (2009). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Klien Dalam Mendapatkan Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Soedarso Pontianak Kalimantan Barat.
- [7] Ferdianto. (2022). Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Masa Kerja Terhadap Kinerja Prajurit Pada Grup C Pasukan Pengamanan Presiden. *Sekolah Tinggi Manajemen IMMI*.
- [8] Gustantini, L. M., & Hasanbasri, M. (2014). Upaya Manajemen Rumah Sakit Dalam Mendukung Kolaborasi Antara Dokter Umum dan Spesialis Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 17(1), 37–44.
- [9] Hermawan Hasudungan Panjaitan et all, E. (2023). The Role Of Human Resource Management In Improving Employee Performance In Private Companies. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 4(1).
- [10] Hidayatullah, M. S., Khotimah, H., & Nugraha, S. A. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(1).
- [11] Iskandar, A. M., Halim, H., & Rezki, M. (2020). Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jakiyah: Jurnal Ilmiah Umum Dan Kesehatan Aisyiyah*, 5(2), 96–102. <https://www.journal.polita.ac.id/index.php/jakiyah/article/view/44>
- [12] Juliana, E. (2008). *Manajemen Pelayanan Kebidanan*. EGC.
- [13] M Iqbal Hasan. (2002). *Pokok-pokok materi metodologi penelitian & aplikasinya*. ghalia indonesia.
- [14] Mamik. (2010). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. In Prins Media.
- [15] Murniati, M.P, dkk. (2013). *Alat-alat Pengujian Hipotesis*. Penerbitan Unika Soegijapranata.

- [16] Nadeak, E. F. (2020). Perbedaan Kemampuan Komunikasi Terapeutik Pada Perawat Ditinjau Dari Jenis Kelamin Dan Masa Kerja Di Rumah Sakit Umum H. Adam Malik Medan. Universitas Medan Area.
- [17] Nina Siti Salmaniah Siregar. (2016). Komunikasi Terapeutik Dokter Dan Paramedis Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Bernuansa Islami Di Kota Medan. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- [18] Nonik Jayanti, Komang; Trisna Sari Devi, K. (2021). Dampak Masa Kerja, Pengalaman Kerja, Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jemba*, 1(2).
- [19] Octaria Novita<sup>1</sup>, Arifah Devi Fitriani<sup>2</sup>, N. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Kota Medan. *Journal of Health and Medical Science*, 1(Nomor 4), 150–161. [pusdikra-publishing.com](http://pusdikra-publishing.com)
- [20] Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran.
- [21] Ruliana, P., & Lestari, P. (2019). *Teori Komunikasi* (1st ed.). PT RajaGrafindo Persada.
- [22] Santoso, Imam ; Madiistriyatno, H. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Indigo Media.
- [23] Sasmito, P., Majadanlipah, Raihan, & Ernawati. (2018). Penerapan Teknik Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Pada Pasien. *Jurnal Kesehatan Poltekkes Ternate*, 11(2), 58–64.
- [24] Solet DJ, Norvell JM, Rutan GH, and F. R. (2005). Lost in Translation: Challenges and Opportunities in Physician-to-Physician Communication During Patient Handoffs. *Academic Medicine*, 80(12), 1094–1099.
- [25] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- [26] Wiryawan, F. (2018). PENGARUH MASA KERJA, KEPUASAN KERJA, KEPEMIMPINAN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA DOKTER DI POLIKLINIK RAWAT JALAN RUMAH SAKIT DR. SUYOTO PUSREHAB KEMHAN TAHUN 2017. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
- [27] Yuliandi, J., & Ahmad, M. (n.d.). Upaya Peningkatan Kualitas Mutu Pelayanan Medis Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit XYZ Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal ReTiMs*, 2(1), 16–26.
- [28] Zulkifli Rangkuti et al. (2018). *Pedoman Penyusunan Tesis dan Prosedur Akademik*. Sekolah Tinggi Manajemen IMMI Press.