

Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Minat Berkunjung Ulang

Ferdhina Annisa Prasetyo¹, Widaningsih²

¹ Rumah Sakit Tiara Tangerang

² Program Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia

Jalan Arjuna Utara No. 9 Kebon Jeruk Jakarta Barat

Korespondensi E-mail: ferdhinaprasetyo@gmail.com

Abstract

The background of this research was the number of the patient revisit intention at Tiara Hospital in 2017 had not reached 90%, it only ranged from 78.3% to 83.3%, the rate of patient satisfaction at Tiara Hospital had not reached 95% and nurse communication was a major cause of patient dissatisfaction. The study aimed to analyze the influence of the therapeutic communication application in nursing into patient satisfaction and revisit intention at Tiara Hospital. This study was Causal Explanatory Research with 190 respondents as inpatient at Tiara Hospital Tangerang. The samples were taken using proportionate stratified random sampling technique. The variables of this research were the Therapeutic Communication Application in Nursing as an independent variable, Revisit Intention as the dependent variable, Patient Satisfaction as an intervening variable. The instrument of the research study was a questionnaire with a scale of Likert 5 levels. The data were analyzed using Structural Equation Model (SEM). The results showed that the Therapeutic Communication Application in Nursing had a positive effect on patient satisfaction and Revisit Intention simultaneously, Therapeutic Communication Application in Nursing had a positive effect on patient satisfaction, Patient satisfaction had a positive effect on Revisit Intention. The Therapeutic Communication Application in Nursing positively affected Revisit Intention. Patient Satisfaction was an intervening variable of the Therapeutic Communication Application in Nursing into the Revisit Intention. The findings of this study support the theory of Zeithaml and Bitner (2006) that the higher the level of patient satisfaction, the higher the patient's revisit intention. The implication of this research was that Tiara Hospital management needs to improve the application of therapeutic communication accompanied by monitoring and evaluation and reduce the workload of nurses in order to increase patient satisfaction and revisit intention.

Keywords: *Therapeutic Communication, Patient Satisfaction, Revisit Intention*

Abstrak

Latar belakang dari penelitian ini adalah angka minat berkunjung ulang pasien RS Tiara pada tahun 2017 belum mencapai 90% yaitu hanya berkisar antara 78.3 % hingga 83.3%, angka kepuasan pasien rawat inap RS Tiara belum mencapai 95 % dan komunikasi perawat merupakan penyebab utama dari ketidakpuasan pasien rawat inap. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh penerapan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien serta minat berkunjung ulang di RS Tiara. Desain penelitian ini adalah penelitian eksplanatori kausalitas, dengan 190 responden sebagai pasien rawat inap RS Tiara Tangerang. Pengambilan sampel dilakukan dengan proportionate stratified random sampling. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah penerapan Komunikasi Terapeutik sebagai variabel bebas, Minat berkunjung Ulang sebagai variabel terikat, Kepuasan Pasien sebagai variabel intervening. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner dengan 5 skala Likert. Analisis teknis data yang digunakan adalah Structural Equation Model (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Komunikasi Terapeutik berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien serta Minat Berkunjung Ulang secara simultan, Penerapan Komunikasi Terapeutik berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien, Kepuasan Pasien berpengaruh positif terhadap Minat Berkunjung Ulang. Penerapan Komunikasi Terapeutik berpengaruh positif terhadap Minat Berkunjung Ulang. Variabel Kepuasan Pasien merupakan variabel intervening dari Penerapan Komunikasi Terapeutik terhadap Minat Berkunjung Ulang. Temuan penelitian ini mendukung teori Zeithaml dan Bitner (2006) bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pasien maka makin tinggi pula keinginan pasien untuk berkunjung ulang. Implikasi dari penelitian ini adalah manajemen RS Tiara perlu melakukan peningkatan penerapan komunikasi terapeutik yang disertai dengan monitoring dan evaluasi serta mengurangi beban kerja perawat agar dapat meningkatkan kepuasan pasien dan minat berkunjung ulang.

Kata kunci: Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien, Minat Berkunjung Ulang

PENDAHULUAN

Persaingan antar rumah sakit semakin ketat pada era BPJS, menuntut sebuah layanan rumah sakit untuk selalu memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan terbaik yang dirasakan oleh pasien dapat menimbulkan minat pasien untuk berkunjung ulang ke rumah sakit yang sama, saat pasien membutuhkan pelayanan rumah sakit pada masa mendatang. Minat kunjungan ulang adalah fase kecenderungan responden untuk bertindak sebelum keputusan kunjungan ulang benar-benar dilaksanakan (Kinnear dan Taylor 2003). Minat kunjungan ulang mencerminkan harapan untuk melakukan kunjungan ulang di rumah sakit yang sama. Zeithaml dan Bitner (2006) melihat interaksi perilaku sebagai sinyal yang menunjukkan apakah pasien akan terus menggunakan jasa suatu rumah sakit atau berpindah ke rumah sakit lainnya. Apabila persepsi pasien akan kualitas layanan tinggi maka minat berperilaku konsumen akan menyenangkan, salah satu dimensi perilaku menyenangkan yaitu adanya minat untuk berkunjung ulang. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien maka makin tinggi pula keinginan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sama di kemudian hari.

Minat berkunjung ulang menurut P.K Hellier, G.M Geursen, R.A Carr dan J.A Rickard (2003) dapat dinilai melalui minat berkunjung untuk pelayanan yang sama, minat berkunjung untuk mendapatkan pelayanan yang lain, dan minat untuk mengutamakan rumah sakit yang sama dibandingkan rumah sakit yang lain.

Wu (2011) menyatakan bahwa minat dan tindakan pasien untuk melakukan kunjungan ulang, dipengaruhi adanya kepuasan pasien karena pelayanan yang diterima sesuai dengan pelayanan yang diinginkan. Kepuasan pasien adalah evaluasi atau penilaian pasien setelah mendapatkan suatu pelayanan, bahwa pelayanan setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan (Endang, 2010). Kepuasan yang diperoleh seorang pasien, dapat mendorong pasien untuk melakukan kunjungan ulang, menjadi loyal terhadap rumah sakit dan dapat menceritakan hal-hal yang baik kepada orang lain. (Wu, 2011).

Komunikasi terapeutik perawat kepada pasien telah diteliti memiliki dampak terbesar pada

kepuasan pasien secara keseluruhan dan kemungkinan untuk merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain (Townesley, 2014). Komunikasi terapeutik perawat adalah komunikasi yang dilakukan perawat untuk tujuan terapi, dimana pasien merasakan perawat menunjukkan sikap empati, berkomunikasi secara efektif serta mampu memberikan respons terhadap pikiran, kebutuhan dan perhatian. (Mohr, 2003). Proses komunikasi terapeutik terdiri atas empat fase yaitu persiapan atau pra-interaksi, fase pengenalan atau orientasi, fase kerja dan fase terminasi (Stuart, 2014).

RS. Tiara Karawaci Tangerang merupakan rumah sakit swasta kelas D yang telah beroperasi sejak tahun 2012 dan baru bekerjasama dengan BPJS Kesehatan pada bulan Oktober 2016. Data yang diperoleh dari humas RS Tiara menunjukkan bahwa minat berkunjung ulang pasien rawat inap RS Tiara pada tahun 2017 cenderung fluktuatif dengan angka persentase yang masih berada dibawah standar yang ditetapkan manajemen RS Tiara yaitu 90 %. Data kepuasan pasien RS Tiara tahun 2017 juga menunjukkan bahwa angka kepuasan pasien rawat inap masih berada dibawah standar yang ditetapkan oleh manajemen RS Tiara yaitu 95%.

Komunikasi perawat masih menjadi keluhan utama pasien rawat inap RS Tiara. Pada tahun 2017 periode Januari hingga Desember, dari 300 pasien rawat inap yang menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan rumah sakit, 240 pasien (80%) menyatakan penyebab ketidakpuasannya adalah komunikasi perawat yang kurang baik. Hal ini akhirnya mendorong manajemen RS Tiara memberikan pelatihan komunikasi terapeutik untuk seluruh perawat rumah sakit yang sudah dimulai sejak bulan Januari 2018 dengan pelatihan dikelas dan bimbingan klinis.

Tujuan penelitian ini adalah memperoleh bukti kajian secara empiris tentang adanya pengaruh penerapan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien serta minat berkunjung ulang secara sendiri-sendiri maupun secara bersamaan di Rumah Sakit Tiara.

Motivasi untuk melakukan penelitian ini adalah RS Tiara dipilih karena RS Tiara merupakan rumah sakit yang telah berdiri sejak tahun 2012, akan tetapi baru beroperasi secara penuh dan bekerjasama dengan BPJS kesehatan pada tahun 2016. Minat pasien untuk berkunjung

ulang ke rumah sakit merupakan hal penting bagi rumah sakit dan kepuasan pasien merupakan aset yang berharga bagi bisnis rumah sakit. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang terbaik guna mempertahankan pasiennya dan mendatangkan pasien yang lebih banyak. Komunikasi terapeutik merupakan hal mendasar yang harus dilakukan oleh perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi bagi pihak manajemen RS Tiara mengenai komunikasi perawat, kepuasan pasien dan minat berkunjung ulang pasien. Hasil evaluasi tersebut akan menjadi masukan yang sangat berharga bagi perumusan strategi berikutnya dalam upaya mempertahankan kosumen yang ada.

METODE PENELITIAN

Desain Riset

Desain penelitian ini adalah penelitian *eksplanatori kausalitas* (*Causal Explanatory Research*), yaitu menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti dan hubungan antara satu variabel dengan yang lain yaitu adanya variabel independen (variabel bebas) berupa penerapan komunikasi terapeutik perawat yang akan mengakibatkan perubahan variabel intervening kepuasan pasien dan minat berkunjung ulang pasien (variabel terikat).

Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap. Besarnya sampel pada penelitian ini, disesuaikan dengan model *structural equation modelling* (SEM). Berkaitan dengan hal tersebut, ukuran sampel untuk SEM yang menggunakan model estimasi maximum likelihood estimation (MLE) yaitu $(5 - 10) \times$ jumlah indikator. Pada

penelitian ini 38 indikator, maka sampelnya sebanyak 190 responden.

Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *proportionate stratified random sampling*, yang terdiri dari pasien kelas VIP sebanyak 5 responden, pasien kelas utama sebanyak 5 responden, pasien kelas 1 sebanyak 29 responden, pasien kelas 2 sebanyak 98 responden, kelas 3 sebanyak 54 responden.

Sumber Data dan Jenis Data

Sumber data adalah data primer, dan jenis data adalah data kualitatif yang dikuantitatifkan dan merupakan data berskala likert. Pengumpulan data dilakukan dengan studi lapangan melalui kuesioner kepada responden.

Metode Analisis Data

Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam uji validitas dengan menggunakan nilai *Pearson Correlation*, jika r hitung $>$ r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas dengan Cronbach's Alpha, instrumen penelitian dinyatakan reliabel jika memiliki nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,6.

Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan kriteria *goodness of fit* sebagai berikut :

Tabel II.1 Kriteria goodness of fit

| N | Goodness of Fit Index | Nilai Cut Off |
|-------------------------------------|------------------------------|----------------------|
| 1 | <i>Degree of freedom</i> | |
| 2 | Probabilitas signifikansi | ≥ 0.05 |
| <i>Absolute Fit Measures</i> | | |
| 3 | <i>Chi-Square</i> | Diharapkan kecil |

| | | |
|----------------------------------|---------|-------------|
| 4 | RMSEA | ≤ 0.08 |
| 5 | GFI | ≥ 0.90 |
| <i>Incremental Fit Measures</i> | | |
| 6 | TLI | ≥ 0.95 |
| 7 | CFI | ≥ 0.95 |
| <i>Parsimonious Fit Measures</i> | | |
| 8 | AGFI | ≥ 0.90 |
| 9 | CMIN/DF | ≤ 2.00 |

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Gambaran umum 190 responden meliputi jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir. Pada Tabel III.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden

adalah perempuan, berusia antara 30-39 tahun, dan sebagian besar pendidikan terakhir adalah S1 dan bekerja sebagai pegawai swasta. Hasil penelitian tentang deskripsi karakteristik responden disajikan dalam tabel berikut :

Tabel III.1 Deskripsi Karakteristik Responden

| | Keterangan | Frekuensi | % |
|----------------------|-----------------|-----------|------|
| Jenis Kelamin | Pria | 68 | 36 |
| | Wanita | 122 | 64 |
| | Jumlah | 190 | 100 |
| Usia | 20-29 tahun | 42 | 22 |
| | 30-39 tahun | 50 | 26,3 |
| | 40-49 tahun | 49 | 25,7 |
| | 50-59 tahun | 42 | 22 |
| | ≥ 60 tahun | 7 | 4 |
| | Jumlah | 190 | 100 |
| Pendidikan | SD | 1 | 1 |
| | SMP | 3 | 2 |
| | SLTA | 69 | 36 |
| | D3 | 13 | 7 |
| | S1 | 96 | 50 |
| | S2 | 8 | 4 |
| | Jumlah | 190 | 100 |
| Pekerjaan | Mahasiswa | 18 | 10 |
| | Peg swasta | 82 | 43 |
| | PNS | 8 | 4 |
| | Buruh | 7 | 9 |
| | Pedagang | 16 | 8 |
| | Tidak Bekerja | 49 | 26 |
| | Jumlah | 190 | 100 |

a. Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran penerapan komunikasi terapeutik pasien, kepuasan pasien dan minat berkunjung ulang pasien RS Tiara berdasarkan hasil pengisian kuesioner.

Analisis ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis indeks, untuk menggambarkan persepsi responden atas item-item pertanyaan yang diajukan dengan melakukan tabulasi kuisisioner dengan teknik skoring *Three-box Method*. Nilai indeks yang

didapatkan dikelompokkan atas rendah, sedang dan tinggi.

Hasil skala pengelompokan disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel III.2 Skala Pengukuran Nilai Indeks

| Rentang Skala Indeks | Ket. |
|----------------------|--------|
| 38 – 88,67 | Rendah |
| 88,68 – 139,34 | Sedang |
| 139,35 - 190 | Tinggi |

Berdasarkan hasil pengelompokan diatas didapatkan hasil kuesioner tanggapan responden terhadap variabel minat berkunjung ulang dengan 3 pernyataan menunjukkan bahwa minat berkunjung ulang ke RS Tiara tergolong tinggi mencapai rata-rata indeks sebesar 167,1. Kepuasan pasien dengan 19 pernyataan juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan tergolong tinggi mencapai rata-rata nilai indeks sebesar 164,6. Penerapan komunikasi terapeutik perawat juga tergolong tinggi mencapai rata-rata nilai indeks sebesar 166,15.

b. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

5

Jumlah sampel dalam uji coba instrumen penelitian ini adalah sebanyak 30 responden yang diambil dari pasien rawat inap. Nilai R tabel adalah 0,361 (R tabel pada n = 361 dan taraf signifikan 0,05). Sementara instrumen penelitian dinyatakan reliabel jika memiliki nilai cronbach's alpha > 0,6.

Hasil uji validitas kuesioner minat berkunjung ulang dengan 3 butir pernyataan, seluruhnya valid dengan nilai R lebih dari 0,361. Kuesioner kepuasan pasien dengan 19 butir pernyataan seluruhnya valid dengan nilai R lebih dari 0,361 . Kuesioner penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan 16 butir pernyataan seluruhnya valid dengan nilai R lebih dari 0,361.

Uji reliabilitas kuesioner minat berkunjung ulang, kepuasan pasien dan penerapan komunikasi terapeutik perawat seluruhnya reliabel karena memiliki nilai cronbach's alpha > 0,6.

Pengujian Hipotesis

Goodness of Fit

Hasil pengujian *goodness of fit* ditunjukkan pada tabel III.

Tabel III. 5. Hasil Goodness of Fit Model Pengukuran

| Kriteria | Hasil <i>Goodness of Fit</i> | <i>Cut-off Value</i> | Evaluasi Model |
|--------------------|------------------------------|----------------------|---------------------|
| $X^2 - Chi Square$ | 270.978 | Diharapkan kecil | <i>Good Fit</i> |
| <i>Probability</i> | 0.113 | $\geq 0,05$ | <i>Good Fit</i> |
| CMIN/DF | 1.111 | $\leq 2,00$ | <i>Good Fit</i> |
| RMSEA | 0.024 | ≤ 0.08 | <i>Good Fit</i> |
| GFI | 0.898 | $\geq 0,90$ | <i>Marginal Fit</i> |
| AGFI | 0.863 | $\geq 0,90$ | <i>Marginal Fit</i> |
| TLI | 0.987 | $\geq 0,90$ | <i>Good Fit</i> |
| CFI | 0.989 | $\geq 0,90$ | <i>Good Fit</i> |
| NFI | 0.905 | $\geq 0,90$ | <i>Good Fit</i> |

Tabel diatas menunjukkan bahwa sudah lebih dari 3 kriteria *goodness of fit* yang memenuhi *cut off value*.

Hasil Pengujian Structural Equation Modeling

Hasil pengujian *structural equation modeling* terdapat pada tabel III.6.

Tabel III.6. Hubungan Antara Konstruk

| Hubungan antar Konstruk | Koefisien Path | C.R. | P-value | Hipotesis |
|---|----------------|-------|---------|---------------|
| penerapan komunikasi → kepuasan pasien | 0.927 | 9.250 | 0.000 | H2 : diterima |
| kepuasan pasien → minat berkunjung | 0.582 | 2.907 | 0.004 | H3 : diterima |
| penerapan komunikasi → minat berkunjung | 0.643 | 3.184 | 0.001 | H4 : diterima |

Hasil pengujian sobel dilakukan untuk mengetahui pengaruh penerapan komunikasi terapeutik perawat terhadap minat berkunjung ulang dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi, didapatkan hasil yaitu *Koefisien Path* : 0.540, C.R 2, 227 dan P value 0,005.

Pembahasan

Pengaruh penerapan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien serta minat berkunjung ulang di RS Tiara secara simultan

Variabel independent yaitu penerapan komunikasi terapeutik perawat dan variabel intervening yaitu kepuasan pasien, berpengaruh secara simultan apabila nilai Chi-Square kecil atau nilai Probabilitas (p) > 0,05. Tabel Hasil *Goodness of Fit Model* pengukuran diatas diperoleh nilai Chi-Square = 270.978 dan nilai p = 0.113, maka disimpulkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik perawat berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang di RS Tiara melalui kepuasan pasien. Hal ini berarti, semakin baiknya perawat menerapkan komunikasi terapeutik terhadap pasien akan semakin meningkatnya kepuasan pasien, kemudian akan meningkatkan minat berkunjung ulang di RS Tiara.

Pengaruh penerapan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien RS Tiara

Hasil koefisien path (*standardized regression weights*) sebesar 0.927 (positif). Uji signifikansi koefisien ini diperoleh nilai C.R (*Critical Ratio*) sebesar 9.250 dan probabilitas (p) = 0.000, maka penerapan komunikasi terapeutik perawat secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baiknya penerapan komunikasi terapeutik

perawat maka akan semakin tinggi kepuasan pasien di RS Tiara.

Hasil kuesioner memperlihatkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik perawat RS Tiara tergolong baik, hal ini terlihat dari hasil kuesioner dimana indikator pada fase pengenalan, fase kerja dan fase terminasi memiliki rata-rata nilai indeks tergolong tinggi berdasarkan penggolongan *Three-box Method* (166,15). Namun demikian, 13,6% responden kurang setuju dengan pernyataan perawat menjelaskan perannya dan peran anda serta 12% responden kurang setuju dengan pernyataan perawat menjelaskan rencana tindak lanjut. Kedua indikator tersebut perlu ditingkatkan dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Frisch dan Fisch (2011) menyatakan bahwa komunikasi terapeutik yang baik dapat menciptakan hubungan terapeutik antara perawat dan pasien, yang kemudian akan menciptakan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Tamparo dan Lind (2017) juga menyatakan bahwa komunikasi terapeutik yang dibangun untuk mencapai hubungan terapeutik akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pengobatan yang dijalankannya dan meningkatkan kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu Iskandar (2008) bahwa komunikasi terapeutik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian Mahendro Prasetyo Kusumo (2016) juga menyatakan bahwa komunikasi terapeutik

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh kepuasan pasien terhadap minat berkunjung ulang di RS Tiara

Hasil koefisien path (*standardized regression weights*) sebesar 0.582 (positif). Uji signifikansi koefisien ini diperoleh nilai C.R (*Critical Ratio*) sebesar 2.907 dan *probabilitas* (p) = 0.004, maka kepuasan pasien secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung ulang di RS Tiara.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin tingginya kepuasan pasien maka minat pasien untuk berkunjung ulang di RS Tiara juga akan semakin meningkat.

Hasil kuesioner memperlihatkan bahwa sebagian besar responden puas dengan pelayanan yang telah mereka dapatkan di RS Tiara, hal ini terlihat dari nilai rata-rata indeks yang tergolong tinggi berdasarkan penggolongan *Three-box Method* (164,6) yang berarti sebagian besar responden puas dengan informasi yang pasien dapatkan, instruksi perawat, kemudahan mendapatkan informasi, kualitas informasi yang diberikan oleh perawat, pemberian informasi, keterlibatan keluarga dalam perawatan pasien, perhatian dan kepedulian perawat, perhatian perawat terhadap kondisi pasien, pengakuan terhadap opini pasien, pertimbangan kebutuhan pasien, rutinitas sehari-hari perawat, kemampuan perawat untuk menolong, respon perawat terhadap panggilan pasien, keterampilan dan kompetensi perawat, koordinasi perawatan, suasana tenang, privasi, ketentuan rencana pemulangan pasien dan persiapan rencana pulang. Namun demikian, masih terdapat 10,5% responden yang kurang puas dengan respon perawat terhadap panggilan pasien. Hal ini mengindikasikan RS Tiara perlu meningkatkan pelayanan keperawatan dan mencari faktor-faktor penyebab kurang cepatnya respon perawat terhadap panggilan pasien dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien dan minat berkunjung ulang di RS Tiara

Wu (2011) menyatakan bahwa tingkat minat berperilaku pasien termasuk minat untuk berkunjung ulang akan sangat tergantung pada tingkat kepuasannya. Pasien harus terlebih dahulu melakukan suatu penilaian mengenai pelayanan yang diterimanya untuk tetap menggunakan suatu pelayanan rumah sakit dan merekomendasikan kepada orang lain. Sulit bagi pasien untuk menunjukkan minatnya terhadap suatu pelayanan

bila mereka tidak melakukan penilaian terlebih dahulu. Karena itu, tingkat minat berperilaku pasien akan sangat tergantung pada tingkat kepuasannya. (Kottler dan Keller, 2016).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahendro Prasetyo Kusumo (2016) bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung ulang. Penelitian Slamet Pujiyanto (2016) juga menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung ulang pasien.

Pengaruh penerapan komunikasi terapeutik perawat terhadap minat berkunjung ulang di RS Tiara.

Hasil koefisien path (*standardized regression weights*) sebesar 0.643 (positif). Uji signifikansi koefisien ini diperoleh nilai C.R (*Critical Ratio*) sebesar 3.184 dan *probabilitas* (p) = 0.001 maka penerapan komunikasi terapeutik perawat secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung ulang di RS Tiara. Ini berarti semakin baiknya penerapan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat terhadap pasien maka minat berkunjung ulang di RS Tiara juga akan semakin meningkat.

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa minat berkunjung ulang pasien RS Tiara cukup tinggi hal ini terlihat dari nilai rata-rata indeks indikator minat berkunjung ulang yang tergolong tinggi berdasarkan penggolongan *Three-box Method* (167,1) hal ini berarti responden berminat menggunakan rawat inap RS Tiara, apabila suatu saat membutuhkannya kembali, responden berminat untuk memanfaatkan pelayanan lain selain rawat inap di RS Tiara serta responden berminat untuk mengutamakan rumah sakit Tiara dibandingkan rumah sakit lain.

Stuart (2013) menyatakan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan dengan baik kepada pasien dapat meningkatkan kepercayaan pasien serta meningkatkan loyalitas pasien termasuk minat untuk melakukan kunjungan ulang. Potter dan Perry (2015) juga menyatakan bahwa komunikasi terapeutik yang terjalin antara perawat dan pasien akan membangun hubungan terapeutik dan meningkatkan kesadaran pasien untuk menjalani pengobatan serta meningkatkan minat pasien untuk berkunjung ulang.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andri Listiana (2015) bahwa terdapat hubungan bermakna komunikasi terapeutik perawat dengan minat berkunjung ulang. Penelitian Slamet Pujiyanto (2016) juga menyatakan bahwa komunikasi

terapeutik pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung ulang, begitu pula dengan Penelitian Mahendro Prasetyo Kusumo (2016) yang menyatakan bahwa menyatakan bahwa komunikasi terapeutik pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung ulang.

Kepuasan pasien sebagai variabel intervening

Sobel test dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan yang melalui sebuah variabel intervening secara signifikan mampu sebagai mediator dalam hubungan tersebut. Perhitungan *sobel test* didapatkan hasil koefisien *path (standardized regression weights)* sebesar 0.540 (positif). Uji signifikansi koefisien ini diperoleh nilai C.R (*Critical Ratio*) sebesar 2.776 dan *probabilitas (p)* = 0.005 maka penerapan komunikasi terapeutik perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung ulang di RS Tiara melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening.

Ini menunjukkan bahwa semakin baiknya penerapan komunikasi terapeutik perawat di RS Tiara akan meningkatkan kepuasan pasien yang kemudian berdampak pada peningkatan minat pasien untuk berkunjung ulang ke Rumah sakit Tiara.

Patterson (2002) menyatakan bahwa pengaruh komunikasi terapeutik terhadap minat berperilaku dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Mohr (2003) juga menyatakan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas termasuk minat berkunjung ulang pasien.

Temuan Penelitian

Hasil penelitian diatas diperoleh temuan penelitian yaitu bahwa penerapan komunikasi terapeutik perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung ulang di RS Tiara melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening.

Hal ini sesuai dengan teori dimensi minat berperilaku Zeithaml dan Bitner (2006) yang melihat interaksi perilaku sebagai sinyal yang menunjukkan apakah pasien akan terus menggunakan jasa suatu rumah sakit atau berpindah ke rumah sakit lainnya. Apabila persepsi pasien akan kualitas layanan tinggi maka minat berperilaku konsumen akan menyenangkan, salah satu dimensi perilaku menyenangkan yaitu adanya minat untuk berkunjung ulang. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien maka makin tinggi pula keinginan pasien untuk

mendapatkan pelayanan kesehatan yang sama di kemudian hari.

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

Kesimpulan

1. Penerapan komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien secara simultan berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang di Rumah Sakit Tiara Tangerang.
2. Penerapan komunikasi terapeutik perawat secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Tiara Tangerang.
3. Penerapan komunikasi terapeutik secara langsung berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang di RS Tiara.
4. Penerapan komunikasi terapeutik perawat berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang di RS Tiara melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening.

Implikasi

Implikasi manajerial dari penelitian ini adalah RS Tiara perlu membuat kebijakan penerapan komunikasi terapeutik pada setiap tahap proses keperawatan yang dimulai pengkajian, diagnosa keperawatan, perencanaan, implementasi dan evaluasi di RS Tiara

RS. Tiara juga perlu melakukan monitoring dan evaluasi penerapan komunikasi terapeutik perawat secara berkala, mengingat penerapan komunikasi terapeutik ini berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan minat berkunjung ulang pasien. Monitoring dan evaluasi penerapan komunikasi terapeutik dilakukan melalui kuesioner penilaian yang dilakukan oleh pasien baik pasien rawat jalan, pasien instalasi gawat darurat, pasien rawat inap maupun pasien *intensive care*

Sikap caring dan empati perawat merupakan hal yang penting dan vital dalam komunikasi terapeutik, terutama pada fase pengenalan dan fase terminasi maka manajemen RS tiara harus melakukan upaya-upaya komprehensif agar pelayanan yang diberikan mengedepankan sikap caring dan empati yaitu dengan cara memasukkan penilaian komunikasi terapeutik serta sikap caring dan empati perawat (*soft skill*) dalam poin penilaian kinerja perawat, menetapkan kriteria *soft skill* perawat yang baik pada proses rekrutment perawat dengan uji psikotest, dan mengurangi beban kerja perawat dengan cara memenuhi kebutuhan perawat di ruang rawat inap, menjalankan unit dose obat oral

pasien oleh apoteker dan mengoptimalkan peran dokter jaga ruangan agar perawat dapat fokus melakukan proses keperawatan mulai pengkajian, diagnosa keperawatan, perencanaan, implementasi dan evaluasi.

Selain *soft skill*, kemampuan perawat dalam melakukan tindakan (*hard skill*) sesuai SPO merupakan hal yang penting pada fase kerja komunikasi terapeutik, karenanya manajemen RS Tiara perlu melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kemampuan (*hard skill*) perawat secara terus menerus melalui pelatihan, bedah kasus dan bimbingan klinik *bedside teaching*.

Salah satu indikator penilaian kepuasan pasien adalah pada pengetahuan dan skill perawat, kebijakan pengembangan jenjang karir perawat klinis dapat dilakukan manajemen RS Tiara guna menumbuhkan motivasi perawat untuk secara mandiri meningkatkan pengetahuan, skill dan kompetensinya agar menjadi perawat profesional yang mampu memberikan asuhan keperawatan yang aman, efektif efisien, serta mampu meningkatkan kepuasan pasien.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyarankan kepada manajemen Rumah Sakit Tiara untuk melakukan peningkatan kemampuan perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik pada setiap tahap proses keperawatan dengan pelatihan secara terus menerus, serta melakukan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan *soft skill* empati dan *caring* perawat. Dimensi kualitas pelayanan seperti *tangible, empathy, reliable, responsive* serta *assurance* juga harus terus diperhatikan dan ditingkatkan. Untuk Peneliti lain, penelitian ini diharapkan di masa yang akan datang dapat digunakan sebagai salah satu sumber data untuk penelitian selanjutnya dan dilakukan penelitian lebih lanjut yang berhubungan dengan faktor-faktor penghambat ataupun variabel yang berbeda, jumlah sampel yang lebih banyak, tempat yang berbeda, desain yang lebih tepat sehingga mendapatkan hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Andri Listiana. 2015. *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dan Komunikasi*

Terapeutik dengan Minat Kunjung Kembali Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser. Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia, Vol. 2 No.3.

Augusty Ferdinand. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi lima. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

C. Boshoff, B. Gray. 2004. *The relationships between service quality, customer satisfaction and buying intentions in the private hospital industry. South African Journal of Business Management*, 35 (4), pp. 27-37

Cronin JJ, Brady MK, Hult GTM. 2013. *Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. J. Retail.*, 76(2): 193-218.

Elaine Townsley. 2014. *Impact on HCAHPS Patient Satisfaction*, California : Donald Thomas Wenzler

Endang. 2010. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Analisis Biaya Per Kapita sebagai upaya advokasi pengendalian biaya program jaminan kesehatan Jembrana. vol 11.No 1*

Esmeralda Sherko. 2013. *Therapeutic Communication. JaHR. 4 (7) : 457-466*

Gail W Stuart. 2013. *Principles and Practices of Psychiatric Nursing*. 10th Edition. St.Louis : Mosby. Inc

Heather Spence Laschinger, PhD, RN; Linda McGiUis Hall, PhD, RN; Cheryl Pedersen, MSc; Joan Almost, MScN, RN. 2005. *A Psychometric Analysis of the Patient Satisfaction With Nursing Care Quality Questionnaire An Actionable Approach to Measuring Patient Satisfaction. J Nurs Care Qual*, 20 (3) :220-230

Kinnear, Thomas C, dan Taylor, James R., 2003, *Riset Pemasaran*, (Terjemahan oleh Thamrin). Edisi Tiga, Jakarta: Erlangga.

Kim YK, Cho CH, Ahn SK, Goh IH, Kim HJ (2008). *A study on medical services quality and its influence upon value of care and*

- patient satisfaction – Focusing upon outpatients in a large-sized hospital.* Total Qual. Manag. Bus. Excel., 19(11): 1155-1171
- Mahendro Prasetyo Kusumo. 2016. *Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Jogja.* Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6 (1): 72-81
- Mohr, W.,K. 2003. *Psychiatric-Mental health Nursing. 5th Edition* USA : Lippincort William and Wilkins.
- Noreen Cavan Frisch, Lawrence E. Frisch. 2011. *Psychiatric Mental Health Nursing. 4th Edition.* Clifton Park, United State : Cengage Learning.Inc
- Patterson, K, 2002. *Crucial Conversations : Tools For Talking When Stakes Are High.* New York : McGraw-Hill.
- Patricia A. Potter, Anne Griffin Perry. 2014. *Canadian Fundamentals of Nursing. 5th Edition* , Canada : Mosby.
- Phillip Kottler, Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management 15th Edition* , India : Pearson India Education Services Pvt. Ltd.
- P. K. Hellier, G. M. Geursen, R. A. Carr dan J. A. Rickard, “*Customer Repurchase Intention, a General Structural Equation Model,*” European Journal of Marketing, Vol. 37, No. 11-12, 2003, pp. 1762-1800.
- Rahayu Iskandar. 2008 . *Pengaruh Pelatihan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Yang Di Rawat Di Ruang Rawat Inap Dewasa Rumah Sakit Umum Daerah Tasikmalaya.* Tesis. Depok : Fakultas Keperawatan Universitas Indonesia.
- Slamet Pujianto. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Komunikasi Terapeutik Terhadap Citra Rumah Sakit Dan Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri.* Tesis. Surakarta : Magister Manajemen STIE-AUB
- Suryani. 2015. *Komunikasi terapeutik.* Edisi 2. Jakarta :EGC
- Tamparo, C.D dan lindh, W.D. 2017. *Therapeutic communication for Healthcare Professionals.* 4th Edition. Newyork : Delmar Cengage Learning
- V.A. Zeithaml (2002), “*Service excellence in electronic channels*”, *Managing Service Quality*, Vol. 12 No. 3, pp. 135-138.
- William. J Krowinski . 2004 . *Measuring and Managing Patient Satisfaction.* 4th Edition. Arizona : Willey
- Zeithaml dan Bitner. 2006. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm.* Fourth Edition. New York: The McGraw-Hill Companies