

PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK, KOMPETENSI KLINIK, DAN EMPATI PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA YONIF RAIDER 400/BR KOTA SEMARANG

Dani Budianto¹, M. Purnomo², Edi Wibowo Suwandi³

162024031083@std.umku.ac.id¹, muh.purnomo@umkudus.ac.id², ediwibowo@umkudus.ac.id³

Universitas Muhammadiyah Kudus

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan Pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Hasil kepuasan pasien Klinik Pratama Rawat Jalan Yonif Raider 400/BR Semarang dilihat dari indeks nasional mutu pada tahun 2023 sampai 2024 mengalami penurunan. Penurunan kepuasan pasien setiap bulannya bervariasi sekitar 2-4% setiap bulannya. Terdapat 5 indikator kepuasan pasien yaitu kehandalan (reliability), jaminan (assurance), bukti langsung (tangible), empati (emphaty) dan ketanggapan (responsiveness). Tujuan: untuk mengetahui pengaruh antara komunikasi terapeutik, kompetensi klinik dan empati perawat terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Yonif Raider 400/BR Kota Semarang. Metode: Penelitian kuantitatif yang bertujuan menguji hipotesis. Jenis penelitian yang digunakan adalah analitik korelasi. Penelitian analitik korelasi adalah penelitian yang dilakukan untuk menganalisis hubungan antara dua variabel atau lebih. Hasil Penelitian: Adanya Pengaruh Komunikasi Terapeutik, Kompetensi Klinik dan Empati Perawat dengan Kepuasan pasien di Klinik Pratama Yonif Raider 400/BR Kota Semarang nilai signifikan $<0,05$ dan nilai person correlation pada rentang 0,270 – 0,311 dengan kekuatan hubungan correlation rendah mempunyai arah hubungan positif. Simpulan: Adanya Pengaruh Komunikasi Terapeutik, Kompetensi Klinik dan Empati Perawat dengan Kepuasan pasien di Klinik Pratama Yonif Raider 400/BR Kota Semarang.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Kompetensi Klinik, Empati Perawat, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is an assessment of the quality of healthcare services received by patients. Patients will be satisfied if the performance of the healthcare services they receive matches or exceeds their expectations. The results of patient satisfaction at the Outpatient Clinic of Yonif Raider 400/BR Semarang, as seen from the national quality index from 2023 to 2024, have decreased. The decline in patient satisfaction varies by around 2-4% each month. There are 5 indicators of patient satisfaction, namely reliability, assurance, tangible evidence, empathy, and responsiveness. Objective: To determine the influence of therapeutic communication, clinical competence and nurse empathy on patient satisfaction at the Pratama Clinic of Yonif Raider 400/BR, Semarang City. Method: Quantitative research aimed at testing hypotheses. The type of research used was correlational analytic. Correlational analytic research is research conducted to analyze the relationship between two or more variables. Research Results: Therapeutic Communication, Clinical Competence, and Nurse Empathy influence patient satisfaction at the Primary Clinic of Yonif Raider 400/BR Semarang City. The significance value is <0.05 and the person correlation value is in the range of 0.270–0.311, with a low correlation strength and a positive direction. Conclusion: Therapeutic Communication, Clinical Competence, and Nurse Empathy influence patient satisfaction at the Primary Clinic of Yonif Raider 400/BR Semarang City.

Keywords: Therapeutic Communication, Clinical Competence, Nurse Empathy, Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Penggunaan jasa pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan kenyamanan. Kepuasan Pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. (Puspitasari et al., 2021) Menurut penelitian Said Mardjanti dengan judul Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Klinik Kabupaten Jember didapatkan hasil uji statistic antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan keperawatan menunjukkan terdapat hubungan dengan nilai $p\text{-value} = 0,02$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang telah ditetapkan peneliti. Pelayanan semakin puas pasien maka semakin baik mutu pelayanan keperawatan. Hasil chi square menyebutkan bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan keperawatan. (Mardijanto et al., 2020)

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono terdapat 5 indikator kepuasan pasien yaitu kehandalan (reliability), jaminan (assurance), bukti langsung (tangible), empati (emphaty) dan ketanggapan (responsiveness). (Putrama & Alwi, 2025) Menurut penelitian Guspianto yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin sebesar 78,63% dimana kontribusi dimensi bukti fisik 78,25%, kehandalan 76,84%, daya tanggap 78,14%, jaminan 80,22% dan empati 79,70%. Diharapkan bagi Puskesmas Simpang IV Sipin untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diprioritaskan tersedianya petunjuk atau informasi pelayanan, memperbaiki pelayanan administrasi, meningkatkan ketepatan waktu pelayanan dan ketelitian dan kecermatan dalam memberi pelayanan. (Guspianto et al., 2023)

Penelitian Agueda Da Conceicao, Dasrun dan Yani 2025 dengan judul pengaruh model komunikasi terapeutik dan kompetensi tenaga kesehatan terhadap kenyamanan pasien di klinik pratama St. Martin De Porres Ende menyimpulkan bahwa komunikasi terapeutik maupun kompetensi tenaga kesehatan memiliki pengaruh positif terhadap kenyamanan pasien. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikan sebesar 0,037, yang lebih kecil dari ambang batas 0,05. Artinya, apabila kualitas komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh tenaga kesehatan semakin baik serta kompetensi mereka meningkat, maka tingkat kenyamanan pasien selama menerima layanan kesehatan juga semakin tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan komunikasi yang empatik dan profesional, didukung oleh kompetensi tenaga kesehatan yang memadai, merupakan factor penting untuk menciptakan pengalaman perawatan yang nyaman, memuaskan, dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan. (Da et al., 2025)

Penelitian Edgar, Lenny dan Michael tahun 2020 tentang perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien mendapatkan hasil analisis uji hipotesis chi-square dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), menunjukkan adanya hubungan signifikan antara Caring perawat dan kepuasan pasien dimana nilai $p\text{-value} = 0,004$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan kepuasan pasien dikarenakan perawat di Pavilion Hana Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado memiliki perilaku caring yang baik, seperti cepat dalam melayani pasien, melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan, memperhatikan keluhan keluarga pasien, selalu menanyakan keluhan pasien dan tentunya selalu sabar dalam memberikan pelayanan. Caring seperti inilah yang membuat pasien merasa dan mengatakan puas dengan pelayanan keperawatan. (Wuwung et al., 2020)

Hasil Indeks Kepuasan Pasien (IKP) menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan, dengan standart kepuasan Indeks Nasional Mutu Klinik adalah ≥ 76.61 .

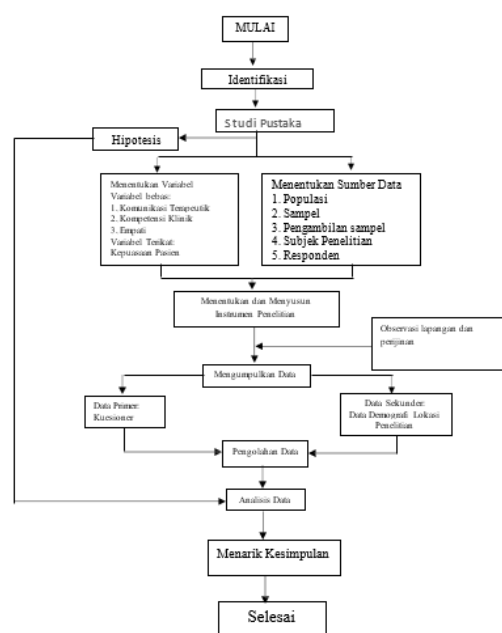
Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan pasien di fasilitas kesehatan, sehingga kepuasan pasien perlu diperhatikan. Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah Tahun 2023 menunjukkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan kesehatan Provinsi Jawa Tengah dari tahun 2022 meningkat tetapi tidak signifikan. Pada tahun 2022 IKM terhadap kualitas pelayanan kesehatan Provinsi Jawa Tengah senilai 87 dan pada tahun 2023 senilai 87,1 terdapat peningkatan 0,1 dari tahun 2022. (Laporan LKJIP, 2023) Hasil kepuasan pasien Klinik Pratama Rawat Jalan Yonif Raider 400/BR Semarang dilihat dari indeks nasional mutu pada tahun 2023 sampai 2024 mengalami penurunan. Penurunan kepuasan pasien setiap bulannya bervariasi sekitar 2-4% setiap bulannya.

Survei awal wawancara dengan 15 responden oleh peneliti di Klinik Pratama Rawat Jalan Yonif Raider 400/BR Semarang, 12 responden mengatakan pasien merasa puas berdasarkan komunikasi perawat, kompetensi perawat dan kepedulian atau empati dari perawat. Sedangkan, 3 responden mengatakan pasien merasa puas berdasarkan komunikasi dan kompetensi yang dimiliki perawat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas karena pentingnya komunikasi terapeutik, kompetensi klinik dan empati perawat terhadap kepuasan pasien peneliti menyatakan memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian “Hubungan Komunikasi Terapeutik, Kompetensi Klinik dan Empati Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Yonif Raider 400/BR Kota Semarang”.

METODE PENELITIAN

Tahapan penelitian mencakup langkah-langkah pelaksanaan dari awal hingga akhir, adapun langkahnya sebagai berikut:



Gambar 1. Skema Tahapan Penelitian

Lokasi Penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian ini adalah di Klinik Pratama Yonif Raider 400/BR Semarang.

Populasi dan Sampel

Subjek penelitian berisi tentang populasi dan sampel penelitian. Untuk penelitian kualitatif, subjek penelitian adalah partisipan atau informan penelitian sebagai sumber informasi penelitian. Peneliti harus menjelaskan cara melakukan pemilihan informan penelitian.

a. Populasi penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata kunjungan pasien Klinik Pratama Yonif Raider 400/BR Semarang selama 3 bulan yaitu sebanyak 333 orang.

b. Sampel Penelitian

Besarnya sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin sebagai berikut: (Agustianti et al., 2022)

Keterangan:

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Standar error (5%)

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

$$n = \frac{333}{1 + 333 (0.05^2)}$$

$$n = 182 \text{ responden}$$

Maka besaran sampel pada penelitian ini sebanyak 182 responden.

Sampel diambil secara simple random sampling langsung pada saat penelitian dilakukan dengan menggunakan kriteria inklusi eksklusi.

1) Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau dan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini kriteria inklusinya adalah pasien yang bersedia menjadi responden, pasien yang bisa membaca dan menulis, pasien yang pernah mendapatkan pelayanan dan pasien yang sedang berkunjung/berobat di Klinik.

2) Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan kriteria dengan menghilangkan atau mengeluarkan subjek yang memenuhi kriteria inklusi dari studi karena berbagi sebab. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah pasien berusia kurang dari 12 tahun dan pasien yang sedang dalam keadaan gawat darurat.

Definisi Operasional

Tabel 1. Definisi Operasional Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kategori	Skala
----------	----------------------	-----------	----------	-------

Variabel Independen: Komunikasi terapeutik	Interaksi interpersonal antara tenaga Kesehatan dengan pasien dengan focus utama untuk membantu penyembuhan, kesejahteraan dan adaptasi pasien.	Menggunakan kuesioner TCSS (<i>Therapeutic Communication Skills Scale</i>)	1 = 80-100 (Keterampilan komunikasi terapeutik sangat baik) 2 = 60-79 (Keterampilan komunikasi terapeutik baik) 3 = 40-59 (Keterampilan komunikasi terapeutik cukup, perlu pengembangan) 4 = <40 (Keterampilan komunikasi terapeutik rendah, perlu pelatihan intensif)	Ordinal
Variabel Independen: Kompetensi Klinik	Kemampuan komprehensif yang mencakup pengetahuan, keterampilan teknis, sikap profesional dan perilaku untuk memberikan asuhan keperawatan yang aman, efektif dan berkualitas tinggi.	Menggunakan kuesioner HNCS (<i>Holistic Nursing Competence Scale</i>)	1 = 80-100 (Kompetensi klinik sangat baik) 2 = 60-79 (Kompetensi klinik baik) 3 = 40-59 (Kompetensi klinik sedang) 4 = <40 (Kompetensi klinik rendah)	Ordinal

Variabel Independen: Empati	Kemampuan perawat untuk memahami, merasakan dan berbagi perasaan pasien (emosional dan kognitif), menempatkan diri di posisi mereka tanpa menghakimi,	menggunakan kuesioner ECRS (<i>Empathy Construct Rating Scale</i>)	1 = 80-100 (Empati sangat baik) 2 = 60-79 (Empati baik) 3 = 40-59 (Empati sedang) 4 = <40 (Empati rendah)	Ordinal
	serta merespon kebutuhan tersebut secara verbal dan nonverbal untuk membangun hubungan terapeutik, meningkatkan kepercayaan, mengurangi kecemasan dan memperbaiki kualitas asuhan serta kepuasan pasien.			
Variabel Dependen: Kepuasan pasien	Penilaian pasien terhadap pelayanan Kesehatan yang mereka terima, dimana perasaan senang atau kecewa muncul dari perbandingan antara harapan awal mereka dengan persepsi kinerja atau hasil layanan yang sebenarnya didapatkan.	Menggunakan kuesioner SERVQUAL (Service Quality Questionnaire)	1 = $P-E > 0$ Layanan melebihi harapan/sangat baik 2 = $P-E = 0$ Layanan sesuai harapan/baik 3 = $P-E < 0$ Layanan kurang dari harapan/perlu perbaikan	Ordinal

Teknik Pengumpulan Data

Adapun jenis data dalam penelitian ini:

a. Data Primer

Data primer yang didapatkan dari penelitian ini adalah dari data isian lembar kuesioner checklist yang disediakan pada responden dalam hal ini adalah pasien Klinik Pratama Yonif Raider 400/BR Semarang. Kuesioner yang digunakan untuk kepuasan pasien adalah kuesioner SERVQUAL (Service Quality Questionnaire), kuesioner komunikasi terapeutik menggunakan TCSS (Therapeutic Communication Skills Scale), kuesioner ketrampilan klinik perawat menggunakan kuesioner HNCS (Holistic Nursing Competence Scale) dan kuesioner empati perawat menggunakan kuesioner ECRS (Empathy Construct Rating Scale).

b. Data Sekunder

Data sekunder penelitian ini diperoleh dari Klinik Pratama Yonif Raider 400/BR Semarang yaitu berupa data demografi klinik.

Instrumen penelitian

1) Kuesioner Kepuasan Pasien

Kuesioner yang digunakan untuk kepuasan pasien adalah kuesioner SERVQUAL (Service Quality Questionnaire). Kuesioner ini merupakan lembar kuesioner yang setiap item memiliki dua pernyataan yaitu harapan dan persepsi. Responden akan mengisi dua kali untuk harapan dan persepsi terhadap kepuasan klinik pratama rawat jalan Yonif Raider 400/BR Semarang.

Skala penilaian menggunakan skala 1-5:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Rumus penilaian SERVQUAL dihitung dengan mengurangi nilai harapan dari nilai persepsi, dengan interpretasi:

$P-E > 0$ (Layanan melebihi harapan/sangat baik) $P-E = 0$ (Layanan sesuai harapan/baik)

$P-E < 0$ (Layanan kurang dari harapan/perlu perbaikan)

2) Kuesioner Komunikasi Terapeutik

kuesioner komunikasi terapeutik menggunakan TCSS (Therapeutic Communication Skills Scale). Kuesioner ini merupakan lembar kuesioner yang berisi pertanyaan tentang komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat selama pelayanan kesehatan untuk mengidentifikasi penerapan komunikasi terapeutik perawat kepada pasien. Instrumen ini mengukur kemampuan komunikasi terapeutik dalam keterampilan membangun hubungan, mendengarkan aktif, empati, klarifikasi dan eksplorasi, menghindari komunikasi non terapeutik dan ketrampilan verbal serta nonverbal dengan total 20 pertanyaan.

Skala penilaian menggunakan skala 1-5:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Interpretasi komunikasi terapeutik:

80-100 = Keterampilan komunikasi terapeutik sangat baik 60-79 = Keterampilan komunikasi terapeutik baik

40-59 = Keterampilan komunikasi terapeutik cukup, perlu pengembangan

<40 = Keterampilan komunikasi terapeutik rendah, perlu pelatihan intensif

3) Kuesioner Kompetensi Klinik

Kuesioner ketrampilan klinik perawat menggunakan kuesioner HNCS (Holistic Nursing Competence Scale). Kuesioner ini merupakan lembar kuesioner yang berisi pertanyaan tentang kompetensi perawat yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap profesional, komunikasi, pengambilan keputusan dan perawatan holistic pasien. Skala penilaian menggunakan skala 1-5:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS) Interpretasi kompetensi klinik:

80-100 = Kompetensi klinik sangat baik 60-79 = Kompetensi klinik baik

40-59 = Kompetensi klinik sedang

<40 = Kompetensi klinik rendah

4) Kuesioner Empati

Kuesioner empati perawat menggunakan kuesioner ECRS (Empathy Construct Rating Scale). Kuesioner ini merupakan lembar kuesioner yang berisi pertanyaan tentang empati perawat untuk mengukur kemampuan empati dalam kognitif, afektif dan perilaku.

Skala penilaian menggunakan skala 1-5:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS) Interpretasi empati:

80-100 = Empati sangat baik 60-79 = Empati baik

40-59 = Empati sedang

<40 = Empati rendah

Uji validitas merupakan suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar mengukur apa yang diukur. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut mampu mengukur apa yang hendak diukur. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan Construkt Validity. Construkt Validity adalah tipe validitas yang menunjukkan sejauh mana alat ukur mengungkapkan suatu trait atau konstruk teoritis yang di ukurnya. Untuk menguji validitas kuesioner yang akan digunakan, maka dilakukan dengan menghitung korelasi antara masing- masing pernyataan dengan skor total menggunakan rumus Pearson Product Moment : (Rifkhan, 2023)

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r= Koefisien korelasi

$\sum X$ = Jumlah skor pernyataan

$\sum X$ = Skor total pernyataan

n= Jumlah subjek

Hasil perhitungan tiap – tiap item dibandingkan dengan table nilai Product Moment. Bila r hitung lebih besar dari r table pada taraf signifikan 5%, maka kuesioner dikatakan valid dan dapat dipakai untuk pengembalian data penelitian. Namun, sebaliknya, jika r hitung lebih kecil dari r table, maka pernyataan tersebut tidak valid dan harus dikeluarkan dari kuesioner. (Widiana et al., 2020) Penilaian validitas dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Jika nilai r hitung > r tabel pada taraf signifikan 5%, maka pertanyaan tersebut valid.

b. Jika nilai r hitung < r tabel pada signifikan 5%, maka pertanyaan tersebut tidak valid.

Uji reliabilitas merupakan pengujian terhadap reliabilitas atau keandalan dimaksudkan

untuk mengetahui apakah kuesioner dapat memberikan ukuran yang konstan atau tidak. Instrumen (kuesioner) yang reliabel berarti mampu mengungkapkan data yang dapat dipercaya. Uji reliabilitas diperlukan untuk mengetahui ketetapan atau tingkat presisi suatu ukuran atau alat ukur. Suatu alat ukur mempunyai tingkat reliabilitas yang tinggi bila alat ukur tersebut dapat diandalkan dalam arti pengukurannya dan dapat diandalkan karena penggunaan alat ukur tersebut berkali-kali akan memberikan hasil yang serupa reliabilitas instrumen menggunakan Alpha Cronbach. Tingkat reliabilitas dengan metode Alpha Cronbach diukur berdasarkan skala alpha dengan membandingkan dengan nilai r tabel pada taraf signifikan 5%. Adapun rumus Alpha Cronbach adalah sebagai berikut :

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Keterangan :

r_i : Reliabilitas instrumen k : Banyaknya item

$\sum S_i^2$: Jumlah varian item S_t^2 : Varian total

Instrument dinyatakan reliabel jika reliabilitas internal seluruh instrument sama dengan atau lebih dari 0,60 sampai mendekati angka satu dan nilainya positif.

Metode Analisis Data

a. Pengolahan Data

1) Editing

Hasil wawancara, kuesioner atau pengamatan dari lokasi penelitian harus dilakukan editing terlebih dahulu. Editing merupakan kegiatan untuk pengecekan dan perbaikan isian formulir atau kuesioner tersebut apakah diisi semua, jawaban atau tulisan jelas dan terbaca, jawaban relevan dengan pertanyaan, konsisten dengan jawaban pertanyaan lainnya.

2) Coding

Merupakan tahapan mengubah data kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan. Kegunaan coding adalah mempermudah peneliti pada saat akan menganalisis data dan juga entry data.

a) Jenis Kelamin:

1 = Laki – Laki

2 = Perempuan

b) Usia:

1 = 12-18 tahun

2 = 19-40 tahun

3 = 41 – 60 tahun

c) Pendidikan Terakhir:

1 = SD

2 = SMP

3 = SMA

4 = D3

5 = S1

6 = S2

d) Variabel Kepuasan Pasien

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

e) Variabel Komunikasi terapeutik

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)
- f) Variabel Kompetensi Klinik
 - 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
 - 2 = Tidak Setuju (TS)
 - 3 = Netral (N)
 - 4 = Setuju (S)
 - 5 = Sangat Setuju (SS)
- g) Variabel Empati
 - 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
 - 2 = Tidak Setuju (TS)
 - 3 = Netral (N)
 - 4 = Setuju (S)
 - 5 = Sangat Setuju (SS)

3) Scoring

Merupakan kegiatan pemberian skor terhadap jawaban dari lembar kuesioner, penelitian ini menggunakan jawaban skala ordinal.

4) Processing

Merupakan proses memasukkan data dari masing – masing responden dalam bentuk “kode” dimasukkan kedalam program komputer salah satu paket program yang sering digunakan untuk entri data penelitian adalah komputerisasi.

- a) Kepuasan Pasien
 - 1 = $P-E > 0$ Layanan melebihi harapan/sangat baik
 - 2 = $P-E = 0$ Layanan sesuai harapan/baik
 - 3 = $P-E < 0$ Layanan kurang dari harapan/perlu perbaikan
- b) Komunikasi Terapeutik
 - 1 = 80-100 (Keterampilan komunikasi terapeutik sangat baik)
 - 2 = 60-79 (Keterampilan komunikasi terapeutik baik)
 - 3 = 40-59 (Keterampilan komunikasi terapeutik cukup, perlu pengembangan)
 - 4 = <40 (Keterampilan komunikasi terapeutik rendah, perlu pelatihan intensif)
- c) Kompetensi Klinik
 - 1 = 80-100 (Kompetensi klinik sangat baik)
 - 2 = 60-79 (Kompetensi klinik baik)
 - 3 = 40-59 (Kompetensi klinik sedang)
 - 4 = <40 (Kompetensi klinik rendah)
- d) Empati Perawat
 - 1 = 80-100 (Empati sangat baik)
 - 2 = 60-79 (Empati baik)
 - 3 = 40-59 (Empati sedang)
 - 4 = <40 (Empati rendah)

5) Cleaning

Data dari setiap sumber data atau responden selesai dimasukkan, perlu di cek Kembali untuk melihat kemungkinan adanya kesalahan – kesalahan kode, ketidaklengkapan dan sebagainya, kemudian dilakukan pembetulan atau koreksi.

b. Analisa Data

Tujuan dari analisis data untuk memperoleh gambaran dari hasil penelitian yang telah dirumuskan dalam tujuan penelitian, membuktikan hipotesis penelitian yang telah dirumuskan, dan memperoleh kesimpulan secara umum. Pada penelitian ini, data yang sudah

diperoleh kemudian dianalisis. Analisa yang digunakan adalah Analisa univariat dan Analisa bivariat.

1) Analisa Univariat

Analisa univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variable penelitian. Bentuk analisis univariat tergantung dari jenis datanya. Pada umumnya dalam analisis univariat hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan presentase dari tiap variabel. (Hanun et al., 2021)

$$P = F/N \times 100\%$$

Keterangan :

P = Presentase

F = Frekuensi/jumlah jawaban responden N = Jumlah responden

Analisa univariat dalam penelitian ini digunakan untuk mendiskripsikan variabel yaitu komunikasi terapeutik, kompetensi klinik, empati dan kepuasan pasien. Setelah data terkumpul, peneliti akan mengolah data dalam bentuk presentase dan data akan disajikan dalam bentuk tabel.

2) Analisa Bivariat

Analisa yang dilakukan untuk melihat hubungan atau pengaruh dua variabel. Analisa bivariat ini digunakan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat. Dalam penelitian ini Analisa bivariat yang digunakan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik, kompetensi klinik dan empati terhadap kepuasan pasien klinik rawat jalan dengan menggunakan tabel silang yang dikenal dengan baris kali kolom (B x K) dengan derajat kebebasan (df) yang sesuai dengan tingkat kemaknaan (α) 0,05. Skor diperoleh dengan menggunakan metode statistic Chi-Square test (χ^2), dengan menggunakan software komputer. Hasil yang diperoleh diinterpretasikan untuk menolak dan menerima hipotesis adalah jika p-value < 0,05 maka H_0 ditolak, dan jika p-value $\geq$ 0,05 maka H_0 diterima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Klinik Pratama Yonif Raider 400/BR merupakan klinik yang beralamat di Asrama Militer Yonif Raider 400/BR, Srandol Kulon Banyumanik Semarang. Klinik ini merupakan klinik pratama rawat jalan dengan 2 dokter, 2 perawat, 2 bidan dan 1 tenaga administrasi. Klinik Pratama Yonif Raider 400/BR merupakan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan dengan jumlah kapitasi 1647 peserta, dimana peserta BPJS Kesehatan di klinik merupakan anggota TNI, istri dan anak serta warga sekitar asrama militer. Meski bangunan klinik berada di dalam wilayah asrama militer, klinik tersebut melayani pasien dari luar asrama militer.

Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2025 sampai Januari 2026 di Klinik Pratama Yonif Raider 400/ BR dengan jumlah 182 responden. Setelah mendapatkan persetujuan untuk melakukan penelitian, peneliti menjelaskan mengenai rencana penelitian yang dilakukan dan apa saja gambaran umum variabel yang akan diteliti. Penelitian ini berjudul Pengaruh Komunikasi Terapeutik, Kompetensi Klinik dan Empati Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Yonif Raider 400/BR Kota Semarang. Penelitian ini mendapatkan respon baik oleh responden dan mendapatkan bantuan dari pihak klinik yang memfasilitasi tempat penelitian, serta mendapatkan bantuan dari responden penelitian untuk mengisi kuesioner penelitian.

Hasil Uji Validitas dan Reliabelitas

Uji validitas dan reabilitas diperlukan untuk mengetahui ketetapan atau tingkat presisi suatu kuesioner. Dalam penelitian ini, uji validitas dan reliabilitas menggunakan 30 responden yang dilakukan di Klinik Pratama Lanumad A. Yani yang berada di Tambakharjo, Semarang Barat, Kota Semarang.

1. Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas Kepuasan Sesuai Harapan

Item Pernyataan	rhitung	rtabel	Ket
KPH1	0.981	0.361	Valid
KPH2	0.992	0.361	Valid
KPH3	0.992	0.361	Valid
KPH4	0.987	0.361	Valid
KPH5	0.976	0.361	Valid
KPH6	0.987	0.361	Valid
KPH7	0.994	0.361	Valid
KPH8	0.994	0.361	Valid
KPH9	0.998	0.361	Valid
KPH10	0.998	0.361	Valid
KPH11	0.973	0.361	Valid
KPH12	0.986	0.361	Valid
KPH13	0.985	0.361	Valid
KPH14	0.989	0.361	Valid
KPH15	0.989	0.361	Valid
KPH16	0.998	0.361	Valid
KPH17	0.994	0.361	Valid
KPH18	0.987	0.361	Valid
KPH19	0.998	0.361	Valid
KPH20	0.998	0.361	Valid

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan mempunyai $rhitung > rtabel$ (0.361) Selanjutnya nilai signifikan yang diperoleh $< 0,05$ sehingga seluruh item soal dianggap valid dan dapat disertakan dalam analisis selanjutnya

Tabel 2. Uji Validitas Kepuasan Sesuai Kenyataan

Item Pernyataan	rhitung	rtabel	Ket
KPK1	0.968	0.361	Valid
KPK2	0.984	0.361	Valid
KPK3	0.998	0.361	Valid
KPK4	0.995	0.361	Valid
KPK5	0.998	0.361	Valid
KPK6	0.993	0.361	Valid
KPK7	0.993	0.361	Valid
KPK8	0.995	0.361	Valid
KPK9	0.998	0.361	Valid
KPK10	0.995	0.361	Valid
KPK11	0.990	0.361	Valid
KPK12	0.993	0.361	Valid
KPK13	0.986	0.361	Valid
KPK14	0.993	0.361	Valid
KPK15	0.998	0.361	Valid
KPK16	0.998	0.361	Valid
KPK17	0.998	0.361	Valid
KPK18	0.998	0.361	Valid
KPK19	0.998	0.361	Valid
KPK20	0.985	0.361	Valid

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan mempunyai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0.361) Selanjutnya nilai signifikan yang diperoleh $< 0,05$ sehingga seluruh item soal dianggap valid dan dapat disertakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 3. Uji Validitas Komunikasi Terapeutik

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
KT1	0.988	0.361	Valid
KT2	0.995	0.361	Valid
KT3	0.995	0.361	Valid
KT4	0.992	0.361	Valid
KT5	0.995	0.361	Valid
KT6	0.988	0.361	Valid
KT7	0.995	0.361	Valid
KT8	0.995	0.361	Valid
KT9	0.995	0.361	Valid
KT10	0.979	0.361	Valid
KT11	0.988	0.361	Valid
KT12	0.988	0.361	Valid
KT13	0.994	0.361	Valid
KT14	0.990	0.361	Valid
KT15	0.994	0.361	Valid
KT16	0.994	0.361	Valid
KT17	0.990	0.361	Valid
KT18	0.994	0.361	Valid
KT19	0.990	0.361	Valid
KT20	0.994	0.361	Valid

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan mempunyai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0.361) Selanjutnya nilai signifikan yang diperoleh $< 0,05$ sehingga seluruh item soal dianggap valid dan dapat disertakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 4. Uji Validitas Kompetensi Klinik Perawat

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
KKP1	0.995	0.361	Valid
KKP2	0.989	0.361	Valid
KKP3	0.998	0.361	Valid
KKP4	0.984	0.361	Valid
KKP5	0.998	0.361	Valid
KKP6	0.991	0.361	Valid
KKP7	0.995	0.361	Valid
KKP8	0.995	0.361	Valid
KKP9	0.984	0.361	Valid
KKP10	0.991	0.361	Valid
KKP11	0.995	0.361	Valid
KKP12	0.991	0.361	Valid
KKP13	0.990	0.361	Valid
KKP14	0.995	0.361	Valid
KKP15	0.991	0.361	Valid
KKP16	0.998	0.361	Valid
KKP17	0.991	0.361	Valid
KKP18	0.998	0.361	Valid
KKP19	0.990	0.361	Valid
KKP20	0.986	0.361	Valid

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan mempunyai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0.361) Selanjutnya nilai signifikan yang diperoleh $< 0,05$ sehingga seluruh item soal dianggap valid dan dapat disertakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 5. Uji Validitas Empati Perawat

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
EP1	0.995	0.361	Valid
EP2	0.995	0.361	Valid
EP3	0.998	0.361	Valid
EP4	0.983	0.361	Valid
EP5	0.989	0.361	Valid
EP6	0.998	0.361	Valid
EP7	0.993	0.361	Valid
EP8	0.995	0.361	Valid
EP9	0.993	0.361	Valid
EP10	0.995	0.361	Valid
EP11	0.985	0.361	Valid
EP12	0.998	0.361	Valid
EP13	0.993	0.361	Valid
EP14	0.988	0.361	Valid
EP15	0.995	0.361	Valid
EP16	0.998	0.361	Valid
EP17	0.991	0.361	Valid
EP18	0.984	0.361	Valid
EP19	0.990	0.361	Valid
EP20	0.998	0.361	Valid

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan mempunyai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0.361) Selanjutnya nilai signifikan yang diperoleh $< 0,05$ sehingga seluruh item soal dianggap valid dan dapat disertakan dalam analisis selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas kuesioner kepuasan pasien, komunikasi terapeutik, kompetensi klinik perawat dan empati perawat diperoleh nilai cronbach alpha sebesar 0.999 dan signifikan 95% atau $\alpha = 5\%$. Hal ini menunjukkan data ini reliabel untuk digunakan karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0.999 $>$ 0.60). Dengan ini dapat disimpulkan bahwa data tersebut reliabel dan dalam kategori tinggi.

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan judul pengaruh komunikasi terapeutik, kompetensi klinik dan empati perawat terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Yonif Raider 400/BR kota Semarang, maka didapatkan gambaran karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	(%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	142	78,0
Perempuan	40	22,0
Usia		
12-18 Tahun	28	15,4
19 – 40 Tahun	151	83,0
41 – 60 Tahun	3	1,6
Pendidikan Terakhir		
SMA	142	78,0
D3	17	9,3

S1	23	12,6
Total	182	100,0

Sumber: Data Primer Desember 2025-Januari 2026

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yaitu Laki - Laki sebanyak 142 orang atau 78%, dan Perempuan sebanyak 40 orang atau 22%. Jumlah responden berdasarkan usia yaitu 12 - 18 Tahun sebanyak 28 orang atau 15,4%, dan 19 - 40 Tahun sebanyak 151 orang atau 83% dan 41 - 60 Tahun sebanyak 3 orang atau 1,6%. Jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir yaitu SMA sebanyak 142 orang atau 78%, dan D3 sebanyak 17 orang atau 9,3% dan S1 sebanyak 23 orang atau 12,6%.

Hasil Penelitian

1. Analisa Univariat

Tabel 7. Distribusi Kepuasan, Komunikasi Terapeutik, Kompetensi Klinik dan Empati Perawat

Variabel	Frekuensi	(%)
Kepuasan		
Layanan melebihi harapan/sangat baik	27	14,8
Layanan sesuai harapan/baik	71	39,0
Layanan kurang dari harapan/perlu perbaikan	84	46,2
Komunikasi Terapeutik		
Komunikasi terapeutik sangat baik	44	24,2
Komunikasi terapeutik baik	6	3,3
Komunikasi terapeutik cukup/perlu pengembangan	119	65,4
Komunikasi terapeutik rendah/perlu pelatihan intensif	13	7,1
Kompetensi Klinik		
Sangat baik	39	21,4
Sedang	127	69,8
Rendah	16	8,8
Empati Perawat		
Sangat Baik	38	20,9
Baik	10	5,5
Sedang	3	1,6
Rendah	131	72,0
Total	182	100,0

Berdasarkan tabel 7 bahwa responden yang tertinggi memiliki kepuasan layanan kurang dari harapan atau perlu perbaikan sejumlah 84 responden (46,2%), responden yang memiliki kepuasan layanan sesuai harapan atau baik sebanyak 71 responden (39%) dan yang memiliki kepuasan melebihi harapan atau sangat baik sebanyak 27 responden (14,8%). Responden yang tertinggi memilih komunikasi terapeutik cukup atau perlu pengembangan sejumlah 119 responden (65,5%), responden yang memilih komunikasi terapeutik sangat baik sebanyak 44 responden (24,2%) responden yang memilih komunikasi terapeutik rendah atau perlu pelatihan intensif sebanyak 13 responden (7,1%) dan yang komunikasi terapeutik baik sebanyak 6 responden (3,3%). Responden yang tertinggi memilih kompetensi klinik perawat sedang sejumlah 127 responden (69,8%), responden yang memilih kompetensi klinik perawat sangat baik 39 responden (21,4%) dan responden yang memilih kompetensi klinik perawat rendah 16 responden (8,8%). Responden yang tertinggi memilih empati perawat rendah sejumlah 131 responden (72,0%), responden yang memilih empati perawat sangat baik 38 responden (20,9%), responden yang memilih empati perawat baik 10 responden (5,5%) dan responden yang memilih empati perawat sedang 3 responden (1,6%).

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Pengaruh Komunikasi Terapeutik, Kompetensi Klinik dan Empati Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Yonif Raider 400/BR Kota Semarang.

Untuk mengetahui hipotesis diatas, maka diperlukan uji hipotesis melalui program komputerisasi. Setelah dilakukan uji hipotesis terdapat data sebagai berikut:

Tabel 8. Hubungan Kepuasan Dengan Komunikasi Terapeutik

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien							
	Melebihi		Sesuai		Kurang Dari		Total	
	Harapan/Sangat Baik		Harapan/Baik		Harapan/Perlu Perbaikan			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Komunikasi Terapeutik Sangat Baik	8	4,4	26	14,3	10	5,5	44	24,2
Komunikasi Terapeutik Baik	2	1,1	1	0,5	3	1,6	6	3,3
Komunikasi Terapeutik Cukup	13	7,1	40	22,0	66	36,3	119	65,4
Komunikasi terapeutik Rendah	4	2,2	4	2,2	5	2,7	13	7,1
Total	27	14,8	71	39,0	84	46,2	182	100

Nilai Correlation coefficient= 0,309

Berdasarkan tabel diatas, komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien yang mendapatkan hasil komunikasi terapeutik sangat baik dengan kepuasan melebihi harapan atau sangat baik sebanyak 8 responden (2%), komunikasi terapeutik sangat baik dengan kepuasan sesuai harapan 26 responden (14,3%), komunikasi terapeutik sangat baik dengan kurang dari harapan atau perlu perbaikan 10 responden (5,5%). Komunikasi terapeutik baik dengan kepuasan melebihi harapan atau sangat baik sebanyak 2 responden (1,1%) komunikasi terapeutik baik dengan kepuasan sesuai harapan atau baik sebanyak 1 responden (0,5%), komunikasi terapeutik baik dengan kepuasan kurang dari harapan atau perlu perbaikan sebanyak 3 responden (3,3%). Komunikasi terapeutik cukup dengan kepuasan melebihi harapan atau sangat baik sebanyak 13 responden (7,1%), komunikasi terapeutik cukup dengan kepuasan sesuai harapan atau baik sebanyak 40 responden (22%), komunikasi terapeutik cukup dengan kepuasan kurang dari harapan atau perlu perbaikan sebanyak 66 responden (36,3%). Komunikasi terapeutik rendah dengan kepuasan melebihi harapan atau sangat baik sebanyak 4 responden (2,2%), komunikasi terapeutik rendah dengan kepuasan sesuai harapan atau baik sebanyak 4 responden (2,2%), komunikasi terapeutik rendah dengan kepuasan kurang dari harapan atau perlu perbaikan sebanyak 5 responden (2,7%).

Dari hasil pengolahan data uji statistic chisquare didapatkan nilai correlation coefficient komunikasi terapeutik sebesar 0,309 memiliki tingkat korelasi rendah dan bernilai positif dari hasil uji statistic dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Yonif Raider 400/BR Kota Semarang.

Tabel 9. Hubungan Kepuasan Dengan Kompetensi Klinik Perawat

Kompetensi Klinik Perawat	Kepuasan Pasien			
	Melebihi		Sesuai	
	Harapan/Sangat Baik		Harapan/Baik	
			Harapan/Perlu Perbaikan	
Total				

	N	%	N	%	N	%	N	%	P-value
Kompetensi Klinik Sangat Baik	4	2,2	17	9,3	18	9,9	39	21,4	0,006
Kompetensi Klinik Sedang	17	9,3	45	24,7	65	35,7	127	69,8	
Kompetensi Klinik Rendah	6	3,3	9	4,9	1	0,5	16	8,8	
Total	27	14,8	71	39,0	84	46,2	182	100	

Nilai Correlation coefficient= 0,270

Berdasarkan tabel diatas, kompetensi klinik dengan kepuasan pasien yang mendapatkan hasil kompetensi klinik sangat baik dengan kepuasan melebihi harapan atau sangat baik sebanyak 4 responden (2,2%), kompetensi klinik sangat baik dengan kepuasan sesuai harapan 17 responden (9,3%), kompetensi klinik sangat baik dengan kurang dari harapan atau perlu perbaikan 18 responden (9,9%). Kompetensi klinik sedang dengan kepuasan melebihi harapan atau sangat baik sebanyak 17 responden (9,3%) kompetensi klinik sedang dengan kepuasan sesuai harapan atau baik sebanyak 45 responden (24,7%), kompetensi klinik sedang dengan kepuasan kurang dari harapan atau perlu perbaikan sebanyak 65 responden (35,7%). Kompetensi klinik rendah dengan kepuasan melebihi harapan atau sangat baik sebanyak 6 responden (3,3%), kompetensi klinik rendah dengan kepuasan sesuai harapan atau baik sebanyak 9 responden (4,9%), kompetensi klinik rendah dengan kepuasan kurang dari harapan atau perlu perbaikan sebanyak 1 responden (0,5%).

Dari hasil pengolahan data uji statistic chisquare didapatkan nilai correlation coefficient kompetensi klinik perawat sebesar 0,270 memiliki tingkat korelasi rendah dan bernilai positif dari hasil uji statistic dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh kompetensi klinik perawat dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Yonif Raider 400/BR Kota Semarang.

Tabel 10. Hubungan Kepuasan Dengan Empati Perawat

Empati Perawat	Kepuasan Pasien								
	Melebihi Harapan/Sangat Baik		Sesuai Harapan/Baik		Kurang Dari Harapan/Perlu Perbaikan		Total		P-value
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Empati Sangat Baik	3	1,6	18	9,9	17	9,3	38	20,9	0,003
Empati Baik	6	3,3	2	1,1	2	1,1	10	5,5	
Empati Sedang	1	0,5	1	0,5	1	0,5	3	1,6	
Empati Rendah	17	9,3	50	27,5	64	35,2	131	72,0	
Total	27	14,8	71	39,0	84	46,2	182	100	

Nilai Correlation coefficient= 0,311

Berdasarkan tabel diatas, empati perawat dengan kepuasan pasien yang mendapatkan hasil empati perawat sangat baik dengan kepuasan melebihi harapan atau sangat baik sebanyak 3 responden (1,6%), empati perawat sangat baik dengan kepuasan sesuai harapan 18 responden (9,9%), empati perawat sangat baik dengan kurang dari harapan atau perlu perbaikan 17 responden (9,3%). Empati perawat baik dengan kepuasan melebihi harapan atau sangat baik sebanyak 6 responden (3,3%) empati perawat baik dengan kepuasan sesuai harapan atau baik sebanyak 2 responden (1,1%), empati perawat baik dengan kepuasan kurang dari harapan atau perlu perbaikan sebanyak 17 responden (9,3%). Empati perawat sedang dengan kepuasan melebihi harapan atau sangat baik sebanyak 1 responden (0,5%), empati perawat sedang dengan kepuasan sesuai harapan atau baik sebanyak 1 responden (0,5%), empati perawat sedang dengan kepuasan kurang dari harapan atau perlu perbaikan sebanyak 1 responden (0,5%). Empati perawat rendah dengan kepuasan melebihi harapan atau sangat baik sebanyak 17 responden (9,3%), empati perawat rendah dengan kepuasan sesuai harapan atau baik sebanyak 50 responden (27,5%), empati perawat rendah dengan kepuasan kurang dari harapan atau perlu perbaikan sebanyak 64 responden (35,2%).

Dari hasil pengolahan data uji statistic chisquare didapatkan nilai correlation coefficient komunikasi terapeutik sebesar 0,311 memiliki tingkat korelasi rendah dan bernilai positif dari hasil uji statistic dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh empati perawat dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Yonif Raider 400/BR Kota Semarang.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan judul “Pengaruh Komunikasi Terapeutik, Kompetensi Klinik dan Empati Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Yonif Raider 400/BR Kota Semarang”. Maka dapat disimpulkan:

1. Adanya Pengaruh Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan pasien di Klinik Pratama Yonif Raider 400/BR Kota Semarang nilai signifikan $<0,05$ dan nilai person correlation pada rentang 0,309 dengan kekuatan hubungan correlation rendah mempunyai arah hubungan positif, semakin baik komunikasi terapeutik maka semakin baik kepuasan pasien.
2. Adanya Pengaruh Kompetensi Klinik Perawat dengan Kepuasan pasien di Klinik Pratama Yonif Raider 400/BR Kota Semarang nilai signifikan $<0,05$ dan nilai person correlation pada rentang 0,270 dengan kekuatan hubungan correlation rendah mempunyai arah hubungan positif, semakin baik kompetensi klinik perawat maka semakin baik kepuasan pasien.
3. Adanya Pengaruh Empati Perawat dengan Kepuasan pasien di Klinik Pratama Yonif Raider 400/BR Kota Semarang nilai signifikan $<0,05$ dan nilai person correlation pada rentang 0,311 dengan kekuatan hubungan correlation rendah mempunyai arah hubungan positif, semakin baik empati perawat maka semakin baik kepuasan pasien.

Saran

1. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini bermanfaat sebagai sarana berlatih mempelajari pelayanan yang ada di fasilitas Kesehatan sehingga diharapkan dapat menggunakan ilmu yang telah didapatkan diperkuliahan agar bermanfaat bagi semua masyarakat.

2. Bagi Universitas Muhammadiyah Kudus

Diharapkan dapat digunakan sebagai bacaan atau literatur khususnya mahasiswa Universitas Muhammadiyah Kudus tentang Pengaruh Komunikasi Terapeutik, Kompetensi Klinik dan Empati Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Yonif Raider 400/BR Kota Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

- (hairil Akbar (Ed.)). CV. Media Sains Indonesia.
- Abdullah, E., & Sarwoko. (2025). Buku Ajar Konsep Keperawatan. PT Optimal Untuk Negeri.
- Agustianti, R., Pandriadi, Nussifera, L., L, W., & Alfiani, W. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif. CV. Tohar Media.
- Alya, N., & Latunreng, W. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4 (1).
- CV. Angkasa Media Literasi.
- Da, A., Hidayat, D., & Retiani, Y. (2025). Pengaruh Model Komunikasi Terapeutik dan Kompetensi Tenaga Kesehatan Terhadap Kenyamanan Pasien di Klinik Pratama St. martin de Porres Ende. *Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol. 6.
- Dora, R., & Suryono. (2024). Komunikasi Kesehatan dan Interpersonal Skill Tenaga Kesehatan. CV. Green Publisher Indonesia.
- Faridah, U., Rusnoto, Purnomo, M., & Kusmiyati, Y. (2021). Pelayanan Keperawatan, Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr Loekmono hadi Kudus. *Indonesian Jurnal of Nursing Research (IJNR)*.
- Guspianto, Erni, M., & Wardiah, R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 7.
- Handayani, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Batureto. *Media Publikasi Penelitian*, 14(1).
- Hanun, M., Susanti, R., Yuliani, D., Panma, Y., & Indriawati, R. (2021). Metodologi Penelitian Kesehatan. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Hermanto. (2020). Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Perpustakaan Nasional RI.
- Indrasari, M. (2020). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press.
- Izzah, E. (2021). Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau Dari Mutu Pelayanan, Persepsi dan Respon Time di Puskesmas. STRADA PRESS.
- Laporan LKJIP. (2023). Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah. <https://ppid.dinkesjatengprov.go.id/ppid/wp-content/uploads/2023/03/LKJIP-2022.pdf> DINKES-
- Madum, M., Farida, I., Fiktor, S., Nahuway, L., & April, E. (2025). Metodologi Penelitian.
- Mardijanto, S., Ellya, E., & Arif, E. (2020). HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DENGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI KLINIK KABUPATEN JEMBER. *JRMB*, 15.
- Mukhoirotin, Mutmainnah, M., Elisa, N., Widiatie, W., & Paula, V. (2023). Psikososial dan Budaya Dalam Keperawatan. Yayasan Kita Menulis.
- Permata, R., Asphina, N., Prita, E., & Dkk. (2025). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan
- Purnomo, M. (2018). Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Sosial Penerima Bantuan Iur (PBI) Di RSUD RAA Soewondo Pati. *University Research Colloquium*.
- Puspitasari, D., Marsepa, E., & Haeriyah, S. (2021). Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. PT. Nasya Expanding Management.
- Putrama, L., & Alwi, M. (2025). Manajemen Pelayanan Yang Baik Dengan Kepuasan Pasien Yang Tinggi (Cetakan Pe). PT. Nuansa Fajar Cemerlang.
- Putri, Y. (2019). Mengukur Kompetensi Karyawan Puskesmas Majalaya. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akutansi)*, 1 (2).
- Rifkhan. (2023). Pedoman Metodologi Penelitian Data Panel Dan Kuesioner (Abdul (Ed.)). CV. Adanu Abimata.
- Senofia, E., Ulfah, A., & Ardeni. (2025). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Rawat jalan Rumah Sakit Binakasih Pekanbaru. *Jurnal Pendidikan Kesehatan*, 5 (1).
- Swarjana, K. (2023). Metodologi Penelitian Kesehatan. CV. Andi Offset.
- Tafwidhah, Y., Nurachmah, E., & Hariyati, R. T. S. (2019). Kompetensi Perawat Puskesmas dan Tingkat Keterlaksanaan Kegiatan Keperawatan Kesehatan Masyarakat (Perkesmas). *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 15 (1).
- Tojiri, Y., Setia, H., & Faliza, N. (2023). Dasar Metodologi Penelitian. Takaza Innovatix Labs.
- Wahyuni, S., Hendriana, H., & Rinawati. (2025). Pengaruh Pelatihan Komunikasi Terhadap

- Kompetensi Klinis Perawat dan Kepuasan Pasien di RS Pangkalpinang. *Jurnal Pengabdian Nasional (JPN) Indonesia*, 6 (3).
- Wibowo, E., Rusnoto, Yulisetyaningrum, & Setiyani, W. (2023). Hubungan Faktor-Faktor Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Permata Bunda, Purwodadi. *Indonesia Jurnal Perawat*, Vol 8.
- Widiana, W., Gading, K., Tegeh, M., & Aditya, P. (2020). Validasi Penyusunan Instrumen Penelitian Pendidikan. PT Rajagrafindo Printing.
- Widiyanto, B., Umar, E., Siagian, I., & Susanti, A. (2024). Buku Ajar Komunikasi Terapeutik Keperawatan. PT. Nuansa Fajar Cemerlang.
- Wuwung, E., Gannika, L., & Karundeng, M. (2020). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan*, Vol 8.
- Ximenes, L., & Vasco, L. (2024). Teori dan Aplikasi Dalam Pengumpulan Data Kesehatan. CV. Intelektual Manifes Media.