

PERANAN INDIKATOR-INDIKATOR KETERAMPILAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DALAM MEMPREDIKSI KEPUASAN KERJA PERAWAT RSJ NEGERI DI MAKASSAR

Mutiari Mubyl¹⁾, Fitriani Latief²⁾

Dosen Prodi Manajemen, STIE Nobel Makassar

Email: mutiarini@stienobel-indonesia.ac.id , fitri@stienobel-indonesia.ac.id

(Diterima: 1 September 2019; direvisi: 10 September 2019; dipublikasikan: Oktober 2019)



©2019 –Bongaya Journal for Research in Management STIEM Bongaya. Ini adalah artikel dengan akses terbuka dibawah licensi CC BY-NC-4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

Abstract: *Job satisfaction is an important element in the clinical-industrial work. To measure job satisfaction can be seen from various factors that influence it. This study measures nurses' job satisfaction in psychological terms, namely therapeutic communication skills. The purpose of this study was to determine the role of therapeutic communication skill indicators in predicting job satisfaction in nurses of state mental hospitals in Makassar. The method used is quantitative non-experimental (ex post facto), multiple regression test. The results showed that the therapeutic communication skills indicator played a role in predicting job satisfaction by 31.7% ($p < 0.01$) with the most instrumental indicator being the empathy indicator of 1,604 ($t\text{-count} > t\text{-table: } 4,459 > 2,626$; sig. 000). The conclusion was that nurses who used empathetic therapeutic communication skills (empathy) were more predictable in job satisfaction compared to other communication skills such as; presence (attending skills), respect skills, and responsiveness.*

Keywords: *Job Satisfaction; Communication Therapeutic Skills; Nurse*

Abstrak: Kepuasan kerja merupakan elemen penting dalam dunia kerja-klinis. Untuk mengukur kepuasan kerja dapat dilihat dari berbagai faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini mengukur kepuasan kerja perawat dalam hal psikologis yaitu keterampilan komunikasi terapeutik. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui peran indikator keterampilan komunikasi terapeutik dalam memprediksi kepuasan kerja pada perawat rumah sakit jiwa negeri di Makassar. Metode yang digunakan adalah kuantitatif non eksperimental (ex post facto), uji regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator keterampilan komunikasi terapeutik berperan dalam memprediksi kepuasan kerja sebesar 31,7% ($p < 0,01$) dengan indikator yang paling berperan adalah indikator empati sebesar 1.604 ($t\text{-hitung} > t\text{-tabel: } 4,459 > 2,626$; sig .000). Kesimpulan yang diperoleh adalah perawat yang menggunakan keterampilan komunikasi terapeutik berempati (*empathy*), lebih dapat diprediksi kepuasan kerjanya dibandingkan dengan keterampilan komunikasi yang lainnya seperti; keberadaan (*attending skills*), keterampilan sikap menghormati (*respect*), ketanggapan (*responsiveness*).

Kata kunci: Kepuasan Kerja; Keterampilan Komunikasi Terapeutik; Perawat.

PENDAHULUAN

Pergeseran paradigma pelayanan rumah sakit yang mulanya berfokus pada pelayanan sosial dan karismatik, berubah menjadi pelayanan yang bersifat ekonomis dan bisnis. Industri bisnis merupakan industri yang berupaya memahami

kebutuhan, keinginan, dan harapan pasar atau pelanggan yang dalam hal ini adalah pasien, sehingga terjadi transaksi nilai yang dapat

menghasilkan kepuasan semua pihak, tidak hanya pasien tetapi juga SDM atau profesional (dokter, perawat) yang terlibat di dalamnya, maupun pihak manajemen.

Rumah sakit jiwa merupakan industri kesehatan yang berfokus pada kesehatan mental pasien. Data Riskesdas Departemen Kesehatan Indonesia tahun 2013 menunjukkan prevalensi gangguan mental emosional dengan gejala-gejala depresi dan kecemasan untuk usia 15 tahun ke atas mencapai sekitar 14 juta orang atau 6% dari jumlah penduduk Indonesia. Sedangkan prevalensi gangguan jiwa berat, seperti skizofrenia mencapai sekitar 400.000 orang atau sebanyak 1,7 per 1.000 penduduk (Depkes, 2017). Rumah sakit jiwa merupakan salah satu sarana kesehatan yang dapat digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan. Berdasarkan data tersebut, tergambar pentingnya kehadiran jasa industri kesehatan di tengah masyarakat khususnya pada pelayanan kesehatan mental.

Selain sarana kesehatan, salah satu komponen utama yang sangat berperan dalam pemulihan kondisi kesehatan dan peningkatan mutu pelayanan adalah keperawatan dan perawat dimana hal ini merupakan ujung tombak di dalam sebuah rumah sakit (Rahmawati dan Purwanti, 2008). Menurut Wulan dan Hastuti (2011), perawat termasuk posisi yang vital dalam dunia pelayanan kesehatan. Perawat yang bekerja tentunya perlu memiliki keterampilan komunikasi yang bertujuan pada kesembuhan pasien yang disebut juga sebagai keterampilan komunikasi terapeutik.

Penguasaan keterampilan komunikasi terapeutik ini ternyata memiliki hubungan yang signifikan ($r = 0.5$) dan positif terhadap pencapaian kepuasan perawat dalam bekerja, (indikator keterampilan *attending skills* $0.466 < 0.5$, indikator *respect* $0.360 < 0.5$, indikator *emphaty* $0.500 = 0.5$, dan indikator *responsiveness* $0.527 > 0.5$), dengan besar peranan sebanyak 46.8%, berdasarkan penelitian Mubyl (2012). Sehingga, semakin seorang perawat memiliki keterampilan komunikasi terapeutik yang baik, maka semakin perawat

merasa puas terhadap pekerjaannya. Bahkan dalam penelitian tersebut, berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t), diantara indikator keterampilan komunikasi terapeutik, indikator *responsiveness* ($t_{hitung} > t_{tabel} = 3.58 > 2.66$) berperan lebih dalam memprediksi kepuasan kerja perawat, dibandingkan dengan indikator lainnya seperti *attending skills* ($t_{hitung} < t_{tabel} = 0.828 < 2.66$), *respect* ($t_{hitung} < t_{tabel} = 0.002 < 2.66$), dan *empathy* ($t_{hitung} < t_{tabel} = 1.32 < 2.66$).

Dari empat indikator tersebut, indikator *respect* merupakan indikator yang jarang diperhatikan oleh para perawat agar tercipta kepuasan dalam bekerja. Sehingga hal ini sejalan dengan penelitian Wirawan (dalam Fandizal, 2008) di RSUD Soetomo Jawa Timur mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat, 83% pasien tidak puas dengan asuhan perawat, termasuk di dalamnya 66.7% perawat kurang perhatian dan 33.3% perawat menunjukkan sikap tidak ramah. Sedangkan untuk dapat menciptakan manajemen yang baik dan mencapai pelayanan prima, harus tercipta kepuasan pada semua pihak yang terkait, yaitu pihak manajemen, perawat/dokter, dan pasien. Sehingga berdasarkan latar belakang tersebut, perlu dikaji kembali indikator-indikator keterampilan komunikasi terapeutik yang dapat memprediksi kepuasan kerja perawat RSJ Negeri Makassar, sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien dan optimalisasi manajemen rumah sakit dapat tercapai.

Rumusan Masalah

Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu bagaimana peranan indikator-indikator keterampilan komunikasi terapeutik (*attending skills*, *respect*, *empathy*, dan *responsiveness*) dalam memprediksi kepuasan kerja pada perawat RSJ Negeri di Makassar?

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Komunikasi Terapeutik

Komunikasi terapeutik dikatakan Nasir dan Muhith (2011) sebagai kegiatan bertukar informasi antara perawat dan pasien yang dilakukan secara sadar dalam rangka proses penyembuhan.

Supriyanto dan Ernawaty (2010) mendefinisikan komunikasi terapeutik sebagai komunikasi profesional yang direncanakan secara sadar, bertujuan, serta berpusat pada kesembuhan pasien, dan di dalamnya terdapat pelayanan keperawatan.

Indikator Komunikasi Terapeutik

Indikator - indikator komunikasi terapeutik yang dapat menunjang pelayanan keperawatan menurut Supriyanto dan Ernaawaty (2010) diantaranya:

Attending skill

Attending skill (AS) merupakan keterampilan komunikasi dengan pasien, hadir secara utuh (fisik dan psikologis) saat melakukan komunikasi terapeutik. AS perawat ditunjukkan dalam lima cara komunikasi (SOLER) yaitu *Squarely, Open posture, Lean, Eye contact, Relaxed*.

- 1) *Squarely* / berhadapan adalah sikap siap untuk melayani pasien.
- 2) *Open posture* adalah sikap terbuka; tidak melipat kaki/tangan, berkacak pinggang saat berkomunikasi.
- 3) *Lean* berarti membungkuk ke arah pasien, menunjukkan keinginan untuk mengatakan sesuatu atau mendengarkan pasien.
- 4) *Eye contact* berarti mempertahankan kontak mata saat berkomunikasi, yang berarti menghargai dan tetap ingin berkomunikasi dengan pasien.
- 5) *Relaxed* berarti perawat mengontrol keseimbangan antara ketegangan dan relaksasi dalam berespons dan bertindak kepada pasien.

Respect

Stuart & Sundeen (dalam Stuart & Laraia, 2005) memaparkan *respect* sebagai sikap dan perilaku hormat yaitu sikap peduli yang ditunjukkan dengan selalu memperhatikan keluhan pasien, untuk mempercepat kesembuhan pasien dan melayani pasien tanpa syarat.

Empathy

Stuart & Sundeen (dalam Stuart & Laraia, 2005) memaparkan *empathy* sebagai sikap dan perilaku perawat untuk mau mendengarkan, mengerti, dan memperhatikan pasien. Perawat sebatas mengerti perasaan klien tanpa menunjukkan respons emosional yang berlebihan ketika melihat pasien dalam masalah pribadinya.

Responsiveness

Responsiveness merupakan sikap dan perilaku perawat untuk segera melayani bila diperlukan. Kesegeraan merupakan perasaan yang sensitif serta peduli akan masalah yang menimpa pasien.

Kepuasan Kerja

Stamps (dalam Taunton, dkk, 2004) menjelaskan kepuasan kerja sebagai sejauh mana seseorang menyukai pekerjaannya dan memandang pekerjaan tersebut sebagai sesuatu yang kompleks, multidimensional, dan bereaksi pada komponen tertentu dari pekerjaannya.

Stamps mengidentifikasi dan membuat skala pengukuran kepuasan kerja perawat yang disebut dengan *Index of Work Satisfaction* (IWS) yang kemudian diadaptasi oleh The American Nurses Association (ANA) menjadi *The National Database of Nurses Quality Indicators-Adapted Index of Work Satisfaction* (NDNQI-AIWS), dengan tujuh komponen (Taunton, dkk, 2004) diantaranya tugas (*task*), interaksi profesional formal - informal antar perawat (*nurse-nurse interaction*), interaksi profesional formal – informal antara perawat dan tenaga kesehatan lainnya (*nurse-physician interaction*), pengambilan keputusan manajemen (*decision making*), independensi (*autonomy*), status profesional (*professional status*), gaji (*pay*).

Faktor yang memengaruhi Kepuasan Kerja

Terdapat empat faktor yang dapat memengaruhi kepuasan kerja seseorang menurut As'ad (2003) yaitu faktor fisiologis, psikologis, sosial, finansial. Faktor fisiologis diantaranya jenis pekerjaan, keadaan ruangan, pengaturan jam kerja, waktu istirahat, perlengkapan kerja, dan semua hal yang menyangkut kondisi fisik lingkungan kerja dan lingkungan fisik karyawan.

Faktor sosial adalah semua hal yang berhubungan dengan interaksi sosial: interaksi atasan dan bawahan, interaksi rekan kerja, dan sebagainya yang dianggap berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja. Faktor finansial adalah semua hal yang berhubungan dengan jaminan dan kesejahteraan individu seperti gaji, jaminan sosial, tunjangan, fasilitas, dan kesempatan promosi.

Faktor terakhir adalah faktor psikologis, yang juga dapat membuat seseorang merasakan kepuasan kerja Biasanya dipengaruhi oleh minat, ketentraman kerja, sikap terhadap kerja, bakat,

intelejensi, dan keterampilan atau pengalaman seseorang.

Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini terdiri dari empat, yaitu:

- H1: Indikator *attending skills* berperan lebih daripada indikator *respect*, *empathy*, dan *responsiveness* dalam memprediksi kepuasan kerja.
- H2: Indikator *respect* berperan lebih daripada indikator *attending skills*, *empathy*, dan *responsiveness* dalam memprediksi kepuasan kerja.
- H3: Indikator *empathy* berperan lebih daripada indikator *attending skills*, *respect*, dan *responsiveness* dalam memprediksi kepuasan kerja.
- H4: Indikator *responsiveness* berperan lebih daripada indikator *attending skills*, *respect*, dan *empathy* dalam memprediksi kepuasan kerja.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah pengumpulan data primer, diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada para perawat yang bekerja di RSJ Makassar dengan teknik *purposive sampling*.

Partisipan pada penelitian ini adalah perawat-perawat rumah sakit jiwa negeri di Makassar berjumlah 154 orang (124 partisipan *field* dan 30 partisipan *try out*) yang berasal dari 12 unit (IGD, PHCU, Bangsal Palm, Kenanga, Meranti, Mahoni, Kenari, Nyiur, Cempaka, Flamboyan, Ketapang, Sawit). Dari 124 partisipan, hanya 107 kuesioner dari partisipan yang dinyatakan valid untuk kemudian dianalisis.

Definisi Operasional dan Instrumen Penelitian

Untuk mengukur kepuasan kerja perawat, digunakan adaptasi alat ukur NDNQI-AIWS (*The National Database of Nurses Quality Indicators-Adapted Index of Work Satisfaction*), dikembangkan oleh The American Nurses Association (Taunton, dkk, 2004). Menggunakan skala Likert (1=Sangat Tidak Setuju; 2= Tidak Setuju, 3=Setuju, 4= Sangat Setuju), dengan

jumlah total sebanyak 33 item. Untuk butir negatif, berlaku sebaliknya. Variabel kepuasan kerja ini bermakna bahwa semakin tinggi skor, maka semakin perawat merasakan kepuasan dalam bekerja.

Sedangkan instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas komunikasi terapeutik perawat merupakan adaptasi alat ukur yang dikembangkan oleh Supriyanto & Hernawaty (2010). Terdiri dari empat indikator *attending skills*, *respect*, *empathy*, *responsiveness*, menggunakan skala Likert (1=Sangat Tidak Setuju; 2= Tidak Setuju, 3=Setuju, 4= Sangat Setuju), dengan jumlah total sebanyak 18 item. Untuk butir negatif, berlaku sebaliknya.

Indikator *attending skills* memiliki makna semakin tinggi skor perawat dalam menyikapi tiap pernyataan yang berkaitan dengan indikator ini, maka semakin mampu perawat hadir secara utuh (fisik dan psikologis) saat melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien. Indikator *respect* memiliki makna semakin tinggi skor perawat, maka semakin perawat mampu menunjukkan sikap hormat dan peduli kepada pasien.

Indikator *empathy* bermakna semakin tinggi skor perawat, maka semakin perawat menunjukkan perilaku mau mendengarkan, dan memperhatikan pasien tanpa menunjukkan respons emosional yang berlebihan. Serta indikator *responsiveness* memiliki arti bahwa semakin tinggi skor, maka semakin tanggap, segera, dan peka perawat tersebut dalam melayani pasien.

Metode Analisis

Uji validitas dan reliabilitas.

Uji validitas menggunakan perhitungan *corrected item total correlation*, apabila item memiliki hubungan ($r > 0.30$) terhadap total skor, maka item tersebut dinyatakan valid. Semakin besar nilai korelasi yang terjalin, semakin mendekati 1 ($0 \leq r \leq 1$), maka semakin valid item tersebut (Priyatno, 2011). Sedangkan untuk mengetahui nilai reliabilitas item, dilakukan uji *cronbach alpha*.

Statistik deskriptif, memberikan gambaran mengenai frekuensi data.

Uji asumsi klasik, digunakan untuk menguji kesalahan model regresi, berupa uji normalitas dan uji multikolinearitas.

Uji hipotesis, dilakukan menggunakan uji t, uji koefisien determinasi (R^2), dan uji koefisien regresi berganda.

Uji parsial (t)

Uji t dilakukan untuk menguji hipotesis secara parsial dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} , sebagai berikut:

- (1) Jika nilai $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis (H_0) ditolak.
- (2) Jika nilai $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka hipotesis (H_0) diterima.

Uji koefisien determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi mempunyai interval antara 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika nilai R^2 bernilai besar (mendekati 1) berarti variabel independen dapat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen, sebaliknya apabila R^2 bernilai kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam memprediksi variabel dependen sangat terbatas.

Uji koefisien regresi berganda

Persamaan regresi berganda pada penelitian ini yaitu:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e, \text{ dimana:}$$

Y = Kepuasan Kerja

a = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi *attending skills*

β_2 = Koefisien regresi *respect*

β_3 = Koefisien regresi *empathy*

β_4 = Koefisien regresi *responsiveness*

X_1 = *Attending skills*

X_2 = *Respect*

X_3 = *Empathy*

X_4 = *Responsiveness*

e = Koefisien error

Dari persamaan regresi, akan terlihat variabel X (*attending skills, respect, empathy, responsiveness*) yang paling berperan dalam memprediksi terjadinya peningkatan pada variabel Y (kepuasan kerja).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Kepuasan Kerja

Sebelum dilakukan uji regresi berganda, dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1: Nilai validitas dan reliabilitas item

Try Out (30 org)		Field (107 org)	
Nilai	Jumlah item	Nilai	Jumlah item

Validitas	-	0.45	
	0.10	8	-
	9	0.84	33
	0.89	4	
	9		
Reliabiliti	0.52	0.72	
as	3	3	

Sumber: Data Penelitian (2019)

Saat *try out*, terdapat 12 item yang tidak valid ($r < 0.30$), sehingga dihapus dan tidak dimasukkan kembali saat *field*. Setelah *field*, 33 item variabel kepuasan kerja perawat memiliki korelasi ($r > 0.30$), yaitu 0.458-0.844. Hal ini menunjukkan ada hubungan yang cukup erat antara item dengan skor total item, sehingga dikatakan cukup valid. Nilai *cronbach alpha* tergolong tinggi yaitu 0.723, sehingga tergolong reliabel dan dapat digunakan.

2) Attending Skills

Uji validitas dan reliabilitas pada *attending skills* adalah sebagai berikut:

Tabel 2: Nilai validitas dan reliabilitas item

	Try Out (30 org)		Field (107 org)	
	Nilai	Jumlah item	Nilai	Jumlah item
Validitas	0.322		0.63	
	-		3	-
	0.751	7	0.79	7
			3	
Reliabiliti	0.693		0.84	
as			3	

Sumber: Data Penelitian (2019)

Saat *try out* dan *field* item-item dinyatakan valid ($r > 0.30$), sebab nilai korelasi item saat *try out* ($r = 0.322-0.751$) dan *field* ($r = 0.633-0.793$) terhadap skor total item berada di atas 0.3 ($r > 0.3$). Nilai *cronbach alpha* tergolong tinggi yaitu 0.843, sehingga tergolong reliabel dan dapat digunakan.

3) Respect

Hasil uji validitas dan reliabilitas *respect* adalah sebagai berikut:

Tabel 3: Nilai validitas dan reliabilitas item

Try Out (30 org)		Field (107 org)	
Nilai	Jumlah item	Nilai	Jumlah item

Validitas	0.512	0.69		
	–	4	–	
	0.751	5	0.75	5
			0	
Reliabilitas	0.530		0.75	
			6	

Sumber: Data Penelitian (2019)

Saat *try out* dan *field* item-item dinyatakan valid ($r > 0.30$), sebab nilai korelasi item saat *try out* ($r = 0.512-0.751$) dan *field* ($r = 0.694-0.750$) terhadap skor total item berada di atas 0.3 ($r > 0.3$). Nilai *cronbach alpha* yaitu 0.756, sehingga dikatakan reliabel dan dapat digunakan.

4) Empathy

Hasil uji validitas dan reliabilitas *empathy* adalah sebagai berikut:

Tabel 4: Nilai validitas dan reliabilitas item

	Try Out (30 org)		Field (107 org)	
	Nilai	Jumlah item	Nilai	Jumlah item
Validitas	0.343		0.667	
	–		–	
	0.717	7	0.849	7
Reliabilitas	0.582		0.877	

Sumber: Data Penelitian (2019)

Saat *try out* dan *field* item-item dinyatakan valid ($r > 0.30$), sebab nilai korelasi item saat *try out* ($r = 0.343-0.717$) dan *field* ($r = 0.667-0.849$) terhadap skor total item berada di atas 0.3 ($r > 0.3$). Nilai *cronbach alpha* yaitu 0.877, sehingga dikatakan reliabel dan dapat digunakan.

5) Responsiveness

Hasil uji validitas dan reliabilitas *responsiveness* adalah sebagai berikut:

Tabel 5: Nilai validitas dan reliabilitas item

	Try Out (30 org)		Field (107 org)	
	Nilai	Jumlah item	Nilai	Jumlah item
Validitas	0.38		0.602	
	8	–	–	
	0.74	5	0.811	5
	3			
Reliabilitas	0.52		0.745	
as	9			

Sumber: Data Penelitian (2019)

Saat *try out* dan *field* item-item dinyatakan valid ($r > 0.30$), sebab nilai korelasi item saat *try*

out ($r = 0.388-0.743$) dan *field* ($r = 0.602-0.811$) terhadap skor total item berada di atas 0.3 ($r > 0.3$). Nilai *cronbach alpha* yaitu 0.745, sehingga dikatakan reliabel dan dapat digunakan.

Hasil Uji Statistik Deskriptif

1) Deskripsi Perawat Berdasarkan Unit Kerja

Dari uji deskriptif diketahui jumlah perawat yang bekerja di RSJ Negeri Makassar sebanyak 107 orang dengan rincian di Unit IGD sebanyak 19 orang (17.8%), PHCU sebanyak 7 orang (6.5%), Bangsal Palm sebanyak 11 orang (10.3%), Kenanga sebanyak 10 orang (9.3%), Meranti 9 orang (8.4%), Mahoni sebanyak 4 orang (3.7%), Kenari sebanyak 9 orang (8.4%), Nyiur sebanyak 10 orang (9.3%), Cempaka sebanyak 2 orang (1.9%), Flamboyan sebanyak 5 orang (4.7%), Ketapang sebanyak 11 orang (10.3%), dan Sawit sebanyak 10 orang (9.3%). Hal ini menyimpulkan bahwa penempatan jumlah perawat paling banyak berada di Unit IGD (17.8%).

2) Karakteristik Perawat Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.

Dari uji deskriptif diketahui jumlah perawat RSJ Negeri Makassar yang berjenis kelamin pria sebanyak 35 orang (32.7%), wanita sebanyak 66 orang (61.7%) dan yang tidak mengisi kolom jenis kelamin sebanyak 6 orang (5.6%). Selain itu diketahui juga jumlah perawat berusia 21-30 tahun sebanyak 20 orang (18.7%), 31-40 tahun sebanyak 34 orang (31.8%), 41-50 tahun sebanyak 29 orang (27.1%), dan 51-60 tahun sebanyak 14 orang (13.1%). Sedangkan perawat yang tidak melengkapi kolom usia sebanyak 10 orang (9.3%). Hal ini menyimpulkan bahwa perawat RSJ Negeri Makassar didominasi oleh perawat wanita (66%) dengan kelompok usia terbanyak yaitu 31-40 tahun (31.8%).

3) Karakteristik Perawat Berdasarkan Lama Bekerja dan Pendidikan Terakhir

Dari lama bekerja, diketahui sebanyak 13 orang (12.1%) bekerja selama 1-5 tahun, 40 orang (37.4%) bekerja selama 6-10 tahun, 6 orang (5.6%) bekerja selama 11-15 tahun, 36 orang

(33.6%) bekerja selama 16-20 tahun, dan 6 orang (5.6%) bekerja selama 21-25 tahun. Sedangkan 6 orang lainnya (5.6%) tidak mengisi kolom lama bekerja. Dari tingkat pendidikan terakhir, diketahui pendidikan perawat minimal adalah D3 sebanyak 30 orang (28%), D4 sebanyak 2 orang

(1.9%), S1 sebanyak 61 orang (57%), dan S2 sebanyak 4 orang (3.7%).

Hal ini menyimpulkan bahwa perawat RSJ masih didominasi oleh perawat-perawat yang masa bekerjanya tergolong belum lama, yaitu 6-10 tahun (37.4%) namun tetap didukung oleh perawat senior yang telah bekerja selama 16-20 tahun yang jumlahnya tidak jauh berbeda (33.6%). Selain itu standar kualitas perawat di RSJ Negeri Makassar tergolong cukup baik karena minimal menerima pendidikan D3 dan masih didominasi oleh perawat dengan pendidikan S1 (57%).

4) Hasil Analisis Deskriptif Variabel

Dari hasil analisis deskriptif masing-masing variabel diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 6: Hasil uji deskriptif variabel

n = 89	Min	Maks	Rerata	Std. Dev.
<u>Kepuasan Kerja</u>	1.96	2.58	2.97	0.14
<i>Attending skills</i>	2.57	4.00	3.38	0.43
<i>Respect</i>	2.40	4.00	3.33	0.42
<i>Empathy</i>	2.57	4.00	3.38	0.41
<i>Responsiveness</i>	2.60	3.80	3.14	0.39

Sumber: Data Penelitian (2019)

Berdasarkan uji deskriptif variabel diketahui beberapa penjelasan sebagai berikut:

- a. Nilai rerata variabel kepuasan kerja perawat $2.97 > 2.5$ (nilai median skala 1-4) yang berarti rata-rata perawat RSJ Negeri Makassar puas dengan pekerjaannya.
- b. Nilai rerata indikator *attending skills* $3.38 > 2.5$ (nilai median skala 1-4) yang berarti rata-rata perawat RSJ Negeri Makassar hadir secara utuh (fisik dan psikologis) dengan baik saat melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien.
- c. Nilai rerata indikator *respect* $3.33 > 2.5$ (nilai median skala 1-4) yang berarti rata-rata perawat RSJ Negeri Makassar menunjukkan sikap hormat dan peduli kepada pasien dengan baik.
- d. Nilai rerata indikator *empathy* $3.38 > 2.5$ (nilai median skala 1-4) yang berarti rata-rata

- e. Nilai rerata indikator *responsiveness* $3.14 > 2.5$ (nilai median skala 1-4) yang berarti rata-rata perawat RSJ Negeri Makassar baik dalam menanggapi, bersegera, dan peka dalam melayani pasien.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov untuk melihat terdapat perbedaan secara signifikan atau tidak dengan data normal baku. Distribusi data normal apabila nilai signifikansi (p) > 0.05, begitu pula sebaliknya. Berikut hasil uji Kolmogorov-Smirnov:

Tabel 7: Hasil uji normalitas

n = 107	KK	AS	RES	EM P	RES P
Kolm-Smirnov	0.862	1.777	1.875	1.736	2.328
Asym.si g. (2-tailed)	0.447	0.004	0.002	0.005	0.000

Sumber: Data Penelitian (2019)

Diketahui nilai sig.(p) variabel Kepuasan Kerja (KK) $0.447 > 0.05$, sehingga menunjukkan bahwa data terdistribusi normal. Sedangkan untuk variabel komunikasi terapeutik pada masing-masing indikator menunjukkan data tidak terdistribusi secara normal, yaitu *Attending Skills* (AS) $0.004 < 0.05$; *Respect* (RES) $0.002 < 0.05$; *Empathy* $0.005 < 0.05$; dan *Responsiveness* (RESP) $0.000 < 0.05$.

Uji Multikolinieritas

Dilakukan untuk menguji ada atau tidak korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengalami multikolinieritas. Dapat diketahui dengan melihat nilai *tolerance* > 0.10 dan *variance inflation factor* (VIF) < 10.00 dari masing-masing variabel independen. Berikut hasil uji multikolinieritas masing-masing variabel:

Tabel 8: Hasil uji multikolinieritas

n = 107	Collinearity statistics	
	Tolerance	VIF
<i>Attending Skills</i>	0.361	2.768
<i>Respect</i>	0.258	3.879
<i>Empathy</i>	0.230	4.346
<i>Responsiveness</i>	0.288	3.470

Sumber: Data Penelitian (2019)

Dari hasil uji diatas, diketahui bahwa keempat indikator memiliki nilai *tolerance* > 0.10 dan nilai VIF < 10.00, sehingga dikatakan tidak mengalami multikolinieritas.

Hasil Uji Hipotesis

Uji Parsial (t)

Dari hasil uji-t keempat indikator terhadap kepuasan kerja, diketahui hasil sebagai berikut:

Tabel 9: Hasil uji t

	t hitung	t tabel	Sig.
(constant)	17.937	2.626	0.000
<i>Attending Skills</i>	-0.988	2.626	0.326
<i>Respect</i>	0.913	2.626	0.363
<i>Empathy</i>	4.459	2.626	0.000
<i>Responsiveness</i>	-2.351	2.626	0.021

Sumber: Data Penelitian (2017)

(H₁): Indikator *attending skills* berperan lebih dari pada indikator *respect*, *empathy*, dan *responsiveness*.

Dari hasil uji t diketahui bahwa nilai t hitung < t tabel (-0.988 < 2.626) dan nilai signifikansi (0.326 > 0.01), yang berarti H₀ diterima dan H₁ ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator *attending skills* tidak berperan lebih dari pada indikator *respect*, *empathy*, dan *responsiveness*.

(H₂): Indikator *respect* berperan lebih dari pada indikator *attending skills*, *empathy*, dan *responsiveness*.

Dari hasil uji t diketahui bahwa nilai t hitung < t tabel (0.913 < 2.626) dan nilai signifikansi (0.363 > 0.01), yang berarti H₀ diterima dan H₂ ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator *respect* tidak berperan lebih dari pada indikator *attending skills*, *empathy*, dan *responsiveness*.

(H₃): Indikator *empathy* berperan lebih dari pada indikator *attending skills*, *respect*, dan *responsiveness*.

Dari hasil uji t diketahui bahwa nilai t hitung > t tabel (4.459 > 2.626) dan nilai signifikansi (0.000 < 0.01), yang berarti H₀ ditolak dan H₃ diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator *empathy* berperan lebih dari pada indikator *attending skills*, *respect*, dan *responsiveness*.

(H₄): Indikator *responsiveness* berperan lebih dari pada indikator *attending skills*, *respect*, dan *empathy*.

Dari hasil uji t diketahui bahwa nilai t hitung < t tabel (-2.351 < 2.626) dan nilai signifikansi (0.021 > 0.01), yang berarti H₀ diterima dan H₄ ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator *responsiveness* tidak berperan lebih dari pada indikator *attending skills*, *respect*, dan *empathy*.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Dari hasil uji koefisien determinasi (R²) diketahui hasil sebagai berikut:

Tabel 14: Hasil uji R²

Model	R	Rsquare (R ²)
1	0.563	0.317

Sumber: Data Penelitian (2019)

Terjalin korelasi antara indikator *attending skills*, *respect*, *empathy*, dan *responsiveness* terhadap kepuasan kerja perawat yang tergolong cukup erat (R = 0.563 > 0.50). Artinya, semakin tinggi *attending skills*, *respect*, *empathy*, dan *responsiveness* seseorang, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan seseorang terhadap pekerjaannya.

Nilai R² (0.317) menunjukkan peran indikator - indikator keterampilan komunikasi terapeutik (*attending skills*, *respect*, *empathy*, dan

responsiveness) dalam memprediksi kepuasan kerja perawat sebesar 31.7% dimana 68.3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji koefisien regresi berganda

Persamaan regresi berganda pada penelitian ini yaitu:

$$Y = 86.621 - 0.289X_1 + 0.457X_2 + 1.604X_3 - 1.099X_4 + e$$

- 1) Nilai konstanta sebesar 86.621 memiliki arti apabila *attending skills*, *respect*, *empathy*, dan *responsiveness* bernilai 0, maka kepuasan kerja bernilai 86.621.
- 2) Koefisien regresi *attending skills* sebesar -0.289; memiliki arti apabila indikator lain bernilai tetap dan *attending skills* mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan karyawan akan mengalami penurunan sebesar 0.289.
- 3) Koefisien regresi *respect* sebesar 0.457; memiliki arti apabila indikator lain bernilai tetap dan *respect* mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 0.457.
- 4) Koefisien regresi *empathy* sebesar 1.604; memiliki arti apabila indikator lain bernilai tetap dan *empathy* mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 1.604.
- 5) Koefisien regresi *responsiveness* sebesar -1.099; memiliki arti apabila indikator lain bernilai tetap dan *responsiveness* mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan karyawan akan mengalami penurunan sebesar 1.099.

Dari hasil uji koefisien regresi berganda diketahui bahwa indikator yang menunjukkan peningkatan kepuasan kerja yang cukup besar adalah indikator *empathy* (1.604) dibandingkan dengan indikator lainnya *attending skills* (-0.289), *respect* (0.457), dan indikator *responsiveness* (-1.099).

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis data dari uji statistik yang digunakan, didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Indikator *attending skills* tidak berperan lebih daripada indikator *respect*, *empathy*, dan *responsiveness* dalam memprediksi kepuasan kerja perawat.
2. Indikator *respect* tidak berperan lebih daripada indikator *attending skills*, *empathy*, dan

responsiveness dalam memprediksi kepuasan kerja perawat.

3. Indikator *empathy* berperan lebih daripada indikator *attending skills*, *respect*, dan *responsiveness* dalam memprediksi kepuasan kerja perawat.
4. Indikator *responsiveness* tidak berperan lebih daripada indikator *attending skills*, *respect*, dan *empathy* dalam memprediksi kepuasan kerja perawat.
5. Keterampilan Komunikasi terapeutik (*attending skills*, *respect*, *empathy*, dan *responsiveness*) berperan sebesar 31.7% dalam memprediksi kepuasan kerja perawat.
6. Diantara empat indikator, indikator *empathy* memiliki koefisien regresi yang paling besar dalam memprediksi peningkatan kepuasan kerja perawat, sebesar 1.604.

Dari hasil analisis, disimpulkan bahwa perawat yang menggunakan keterampilan komunikasi terapeutik berempati (*empathy*), lebih dapat diprediksi kepuasan kerjanya dibandingkan dengan keterampilan komunikasi yang lainnya seperti; keberadaan (*attending skills*), keterampilan sikap menghormati (*respect*), ketanggapan (*responsiveness*).

Keterampilan berempati pada perawat, dipaparkan oleh Wilkin dan Silvester (dalam Fatimah, dkk., 2010), sangat diperlukan agar hubungan saling percaya antara perawat dan pasien dapat terjalin dan mempercepat proses penyembuhan. Empati memang diperlukan apalagi pasien yang dirawat adalah pasien dengan gangguan jiwa. Sehingga tidak mudah dan tidak semua perawat di RSJ bisa menggunakan keterampilan ini.

Hasil wawancara singkat kepada salah satu kepala unit di RSJ Negeri Makassar mengatakan bahwa perlengkapan kebutuhan sehari-hari pasien seperti pakaian dalam dan pembalut (bagi pasien wanita) terkadang disiapkan dari uang pribadi para perawat. Hal ini disebabkan karena banyak keluarga pasien yang sudah tidak ingin menerima keluarganya kembali dalam kondisi mental yang sedang terganggu. Para perawat akhirnya bersama - sama berinisiatif membantu pasien jiwa, sebab terkadang perawat memposisikan diri mereka sebagai pasien yang sedang membutuhkan bantuan tersebut.

Hal inilah yang disebut dengan keterampilan komunikasi terapeutik berempati. Fatimah, dkk (2010) memaparkan empati sebagai kemampuan untuk masuk ke dalam kehidupan pasien sehingga dapat merasakan dan memahami

perasaan pasien. Ketika para perawat berhasil membantu pasien jiwa, ada perasaan puas tersendiri yang mereka rasakan. Sehingga sudah tepat apabila indikator keterampilan komunikasi terapeutik berupa sikap empati (*empathy*) merupakan indikator yang dapat memprediksi kepuasan kerja perawat.

Apabila diurutkan berdasarkan hasil koefisien regresinya, keterampilan komunikasi kedua yang diprediksi dapat meningkatkan kepuasan kerja adalah sikap menghormati (*respect*: 0.457). Sedangkan yang kurang dapat memprediksi kepuasan kerja perawat dalam hal keterampilan komunikasi perawat pada pasien RSJ adalah keberadaan (*attending skills*: -0.289) dan ketanggapan (*responsiveness*: -1.099).

Dari hasil penelitian terdahulu (Mubyl, 2012) diketahui indikator yang paling berperan adalah indikator ketanggapan (*responsiveness*), sebesar 1.917 dan empati (*empathy*) merupakan indikator tertinggi kedua, sebesar 0.678. Sedangkan indikator *attending skills* (0.385) dan *respect* (0.001) memiliki peranan yang cukup kecil. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat persamaan indikator yang memiliki peranan kecil dalam memprediksi kepuasan kerja perawat RSJ baik di Jakarta (0.385) maupun di Makassar (-0.289), yaitu indikator *attending skills*. Sehingga hal ini dapat dikaji lebih lanjut terkait penyebab indikator ini berperan kecil bahkan dapat menurunkan kepuasan kerja perawat RSJ Negeri.

Adapun hal yang menarik dari penelitian ini adalah hasil yang bertentangan antara indikator yang memiliki nilai tinggi dan rendah, dalam meningkatkan kepuasan kerja perawat pada RSJ Negeri Makassar dengan yang ada pada RSJ Negeri Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan indikator *empathy* memiliki sumbangsih peranan yang paling besar (1.604), diikuti oleh indikator *respect* (0.457), dan indikator *responsiveness* menjadi salah satu indikator yang berperan kecil (-1.099) pada RSJ Negeri Makassar.

Sedangkan hal ini berlaku sebaliknya pada RSJ Negeri Jakarta, dimana dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator yang paling berperan dalam memprediksi kepuasan kerja perawat adalah *responsiveness* (1.917), diikuti oleh indikator *empathy* (0.678), sedangkan indikator *respect* (0.001) menjadi indikator yang paling berperan kecil. Sehingga hal ini menyimpulkan bahwa, perlu penelitian lebih lanjut terkait faktor-faktor yang dapat mempengaruhi indikator tersebut atau dengan mempertimbangkan data kontrol berupa

karakteristik perawat, seperti suku, budaya, dan kebiasaan, yang dianggap dapat mempengaruhi hasil penelitian di dua tempat yang berbeda ini.

Hasil lain yang ditemukan dalam penelitian ini yaitu jenis kelamin perawat yang bekerja di RSJ Negeri Makassar didominasi oleh wanita (61.7%) dan sisanya adalah pria (32.7%) dan yang tidak mengisi identitas sebanyak (5.6%). Ini menunjukkan bahwa hingga saat ini, profesi sebagai perawat masih identik berjenis kelamin wanita.

Selain itu, lama bekerja perawat dan latar belakang pendidikannya juga memberikan sumbangsih hasil pada penelitian ini. Diketahui bahwa rata-rata perawat RSJ Negeri Makassar berlatar belakang pendidikan S1 (57%) dan minimal pendidikan adalah D3 (28%). Ini menunjukkan bahwa menjadi seorang perawat, dibutuhkan standarisasi yang jelas serta dibutuhkan orang-orang yang berkualitas, profesional, dan memiliki keterampilan, baik itu *hard skills* maupun *soft skills* yang nantinya dapat mempengaruhi kepuasan kerja mereka ke depannya.

Terakhir, terkait dengan hasil penelitian, indikator-indikator komunikasi terapeutik bukan hanya menjadi suatu keterampilan yang perlu dikuasai oleh perawat, tetapi telah menjadi komponen positif yang dapat membuat perawat merasakan kepuasan dalam bekerja, sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal dan berujung pada kepuasan pasien dan manajemen.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan terima kasih pada seluruh pihak yang berpartisipasi dan mendukung terlaksananya penelitian baik kepada para responden dan dinas terkait penelitian ini terkhusus kepada Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi yang memberikan pendanaan pada penelitian ini melalui skema Penelitian Dosen Pemula tahun anggaran 2019.

DAFTAR RUJUKAN

- As'ad, M. 2003. *Psikologi Industri: Seri Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Liberty.
- Depkes. (2017). Infodatin Perawat: Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI. Diunduh dari <http://www.depkes.go.id/resources/dow>

- nload/pusdatin/infodatin%20perawat%202017.pdf
- Fandizal, M. 2008. *Hubungan Sikap dan Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Klien di Rumah Sakit Kepolisian Pusat Raden Said Soekanto Keramat Jati Jakarta (tesis)*
- Fatimah, Elita, V., & Wahyuni, S. 2010). Gambaran Tipe Empati Perawat Jiwa di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru. *Jurnal Keperawatan*, 3 (2), 88-97.
- Indria, K. & Nindyati, A.D. 2007. Kajian Konformitas dan Kreativitas Affective Remaja. *Jurnal Provitae*, 3 (1), 97.
- Mubyl, M. (2012). Peranan Indikator-Indikator Keterampilan Komunikasi Terapeutik dalam Memprediksi Kepuasan Kerja pada Perawat RSJ Negeri di Jakarta. (Skripsi). Diunduh dari <http://binus.academia.edu/mutiarinimuby1>
- Nasir, A., & Muhith, A. 2011. *Dasar-Dasar Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Priyatno, D. 2011. *Buku Saku SPSS, Analisis Statistik Data*. Yogyakarta: Penerbit MediaKom.
- Rahmawati, Y., & Purwanti, O.S. (2008). Hubungan Komunikasi Perawat-Dokter Dengan Stress Kerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap (IRNA) Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Sragen. *Berita Ilmu Keperawatan*, 1 (3), 107. Diunduh dari <http://eprints.ums.ac.id/1099/1/3b.pdf>.
- Stuart, G.W. & Laraia, M.T. 2005. *Principles and Practice Psychiatric Nursing* ed.8. London: Elsevier Mosby.
- Supriyanto, S., & Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Taunton, R.L., Bott, M.J., Koehn, M.L., Miller, P., Rindner, E., Pace, K., Elliott, C., Bradley, K.J., Boyle, D., & Dunton, N. 2004. The NDNQI-Adapted Index of Work Satisfaction. *Journal of Nursing Measurement*, 12 (2), 102. Diunduh dari <http://fred.cambridge.ma.us/~elg/validation/lit%20for%20validation/NDNQI/NDNQI%20Adapted%20Index%20of%20Work%20Satisfaction%20Index.pdf>.
- Wulan, K., & Hastuti, M. (2011). **Pengantar Etika Keperawatan**. Jakarta: PT. Prestasi Pustakaraya.