

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP OF THERAPEUTIC COMMUNICATION WITH PATIENT SATISFACTION IN THE INPATIENT DISEASE AREAS IN MITRA KELUARGA HOSPITAL SURABAYA

By :

PRIMA YUNIARTI

(202202082)

Ineffective therapeutic communication will make patients feel that they do not understand the nurse's explanation and make Patient dissatisfaction. The phenomenon that occurs at Mitra Keluarga Surabaya Hospital is that there are still some nurses sometimes do not introduce themselves, patients do not receive enough information about nursing care plan, and not enough opportunity to ask questions and nurses way of communicating in providing information was not appropriate so that sometimes the patient felt dissatisfied with the nurse's explanation. This research aims to analyze the relationship between therapeutic communication and patient satisfaction. The design of this research is a correlation study with a cross-sectional approach. The population of this study was 45 respondents in the Internal Medicine Inpatient Room at Mitra Keluarga Hospital, Surabaya, taken using a consecutive sampling technique. The variables of this research are therapeutic communication and patient satisfaction. The instruments used are therapeutic communication and patient satisfaction questionnaires. The research results showed that the majority (98%) of nurses' therapeutic communication was in the good category and the majority (98%) of patient satisfaction was in the very good category. Based on the results of the Spearman Rank statistical test, the result was a $p\text{-value} = 0.005 < \alpha 0.05$ with a Correlation Coefficient interval = 0.413, so H_0 was rejected and H_1 was accepted, namely that there was a relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction. Nurses continue to maintain good therapeutic communication and need retraining to improve therapeutic communication.

Keyword: herapeutic communication, Patient Satisfaction.

ABSTRAK

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DIRUANG RAWAT INAP PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT MITRA KELUARGA SURABAYA

Oleh :

PRIMA YUNIARTI

(202202082)

Komunikasi terapeutik yang tidak efektif akan membuat pasien merasa tidak paham tentang penjelasan perawat dan membuat pasien tidak puas. Fenomena yang terjadi rumah sakit Mitra Keluarga Surabaya adalah masih ada beberapa perawat terkadang tidak memperkenalkan diri, pasien kurang mendapatkan informasi tentang tujuan dilakukan tindakan keperawatan, rencana tindakan selanjutnya, kurang kesempatan untuk bertanya, dan didapatkan juga dari beberapa pasien mengatakan cara berkomunikasi perawat dalam memberikan informasi kurang tepat sehingga terkadang pasien merasa tidak puas atas penjelasan perawat. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan komunikasi teapeutik dengan kepuasan pasien. Desain penelitian ini adalah studi korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya sebanyak 45 responden yang diambil dengan teknik *concecutive sampling*. Variabel penelitian ini adalah komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien. 97,8% pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat baik dan 97,8% pasien sangat puas sekali. Berdasarkan hasil uji statistik *Rank Spearman*, didapatkan hasil nilai $p=0,005 < \alpha 0,05$ dengan interval *Correlation Coefficient* = 0.413 dengan arah positif dengan kekuatan sedang yang artinya semakin baik komunikasi terapeutik perawat maka semakin tinggi kepuasan pasien. Perawat tetap mempertahankan komunikasi terapeuik yang sudah baik dan tetap menjalankan pelatihan komunikasi terapeutik Rumah Sakit karena masih ada perawat yang komunikasi terapeutik kurang.

Kata kunci : Komunikasi terapeutik, kepuasan pasien.

ABSTRAK