

**PENGARUH KOMUNIKASI *TERAPEUTIK* TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KEPERAWATAN
RAWAT INAP DI RSUD dr. RASIDIN PADANG**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister
Pada Program Magister Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas

Oleh

**JUWARDI
1520862009**



**PROGRAM PASCA SARJANA ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2018**

**PENGARUH KOMUNIKASI *TERAPEUTIK* TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KEPERAWATAN
RAWAT INAP DI RSUD dr. RASIDIN PADANG**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister
Pada Program Magister Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas

Oleh

**JUWARDI
1520862009**



**PROGRAM PASCA SARJANA ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2018**

ABSTRAK

PENGARUH KOMUNIKASI *TERAPEUTIK* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KEPERAWATAN RAWAT INAP DI RSUD dr. RASIDIN PADANG

Oleh

Juwardi

1520862009

Pembimbing

Dr. Asmawi, MS dan Dr. Bob Alfiandi, M.Si

Penelitian ini berlatar belakang perkembangan RSUD dr. Rasidin, dimana persentase jumlah kunjungan pasien yang datang berobat ke RSUD dr. Rasidin sejak lima tahun terakhir dari tahun 2012 - 2016 mengalami penurunan, sementara potensi yang dimiliki oleh rumah sakit tersebut cukup mendukung untuk menjadikannya sebagai tujuan masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan, disebabkan sumber daya yang dimiliki baik sarana dan prasarana penunjang serta ketenagaan terutama tenaga medis dengan spesialisasi yang lebih dari cukup.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui tingkat pengaruh komunikasi *terapeutik* terhadap kepuasan pasien, dimana subjek penelitiannya adalah pasien yang dirawat inap. Penetapan jumlah sampel ditentukan dengan cara *accidental sampling* dengan kriteria inklusi, sehingga diperoleh 31 responden. Metode pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang kemudian dianalisis dengan menggunakan metode regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas di instalasi rawat inap sudah melakukan komunikasi terapeutik secara baik terhadap pasien dengan respon positif dari responden sebanyak 58,1 %. Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di rawat inap berada pada tingkat cukup puas dari responden dengan persentase 61,5 %. Pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien dalam penelitian tidak ditemukan atau sangat lemah, artinya pada saat ini yang mempengaruhi kepuasan pasien ada faktor lain yang tidak menjadi ranah penelitian.

Kata kunci : *Komunikasi Terapeutik, respon, tingkat kepuasan, rawat inap*

ABSTRACT

**EFFECT OF THERAPEUTIC COMMUNICATION TO THE LEVEL OF
PATIENT SATISFACTION ON INPATIENT NURSING SERVICE
IN RSUD dr. RASIDIN PADANG**

By

Juwardi

1520862009

Supervisor

Dr. Asmawi, MS and Dr. Bob Alfiandi, M.Si

This research is based on the development blooming of RSUD dr. Rasidin, where the percentage of patients visits which come for treatment to the RSUD dr. Rasidin since the last five years from 2012 to 2016 has decreased while the potential owned by the hospital is quite supportive to make it as the goal of the community to get health care due to the resources owned by both supporting facilities and infrastructure and especially the medical manpower with more than enough specialization.

The type of research used is descriptive with quantitative approach that aims to determine the level of influence of therapeutic communication on patient satisfaction, where the research subjects are hospitalized patients. Determination of the number of samples is determined by accidental sampling with inclusion criteria, so that obtained 31 respondents Methods of data collection by distributing questionnaires to respondents who then analyzed by using simple linear regression method.

The results showed that officers at inpatient installation had done therapeutic communication well to patients with positive response from respondents as much as 58.1%. Patient satisfaction on nursing service in inpatient is on level enough satisfied from respondent with percentage 61,5%. The influence of therapeutic communication on patient satisfaction in the study was not found or very weak, meaning that at this time that affect patient satisfaction there are other factors that do not become ranaha research.

Keywords: Therapeutic Communication, response, satisfaction level, hospitalization