

SKRIPSI

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP AMBUN PAGI RSUP DR. M. DJAMIL PADANG

PENELITIAN KEPERAWATAN MANAJEMEN



Oleh:
NILA SAFITRI
BP.1911319032

Pembimbing Utama

Dr. Rika Sabri, S.Kp., M.Kes., Sp.Kep.Kom
NIP. 197308242002122002

Pembimbing Pendamping

Ns. Dewi Murni, S.Kep., M.Kep
NIDN. 1016128301

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ANDALAS
2021

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ANDALAS
April 2021**

Nama : Nila Safitri
Bp : 191319032

**Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di
Instalasi Rawat Inap Ambun Pagi RSUP Dr. M. Djamil Padang**

ABSTRAK

Tingkat kepuasan pasien di rumah sakit masih rendah. Penyebab rendahnya kepuasan pasien berhubungan dengan komunikasi yang diberikan oleh perawat. Komunikasi terapeutik tersebut akan membantu pasien dalam mengurangi keluhannya tetapi saat ini komunikasi terapeutik perawat saat ini dinilai masih kurang dalam melakukan asuhan keperawatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Dr. M. Djamil Padang. Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* dengan jumlah sampel sebanyak 136 responden. Hasil penelitian diketahui hampir seluruh responden (91,2%) mendapatkan komunikasi terapeutik perawat yang baik dan 86% responden puas selama menjalani perawatan. Tingginya komunikasi terapeutik perawat yang baik tetapi untuk komponen pasien centered mempunyai nilai rerata terendah 4,32(SD 0,76) dan kepuasan pasien dengan nilai rerata terendah adalah daya tanggap 2,25 (SD 0,19). Analisa data bivariat menggunakan uji *chi-square*, didapatkan nilai *p value* 0,02 <0,05 yang artinya terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Saran peneliti adalah perawat untuk memperhatikan nada dan volume yang sesuai dengan situasi, selama berkomunikasi dapat memberikan umpan balik, dan perawat memberikan bantuan kepada pasien tanpa mereka harus mengeluh terlebih dahulu.

Kata Kunci : komunikasi terapeutik, kepuasan pasien, perawat



UNDERGRADUATE NURSING STUDY PROGRAM
FACULTY OF NURSING
ANDALAS UNIVERSITY
April 2021

Name : Nila Safitri

Id Numbers : 191319032

*Relationship Between Therapeutic Communication of Nurses and Patient Satisfaction Level
in An Inpatient Department Ambun Pagi
RSUP Dr. M. Djamil Padang*

ABSTRACT

The level of patient satisfaction in hospital is still low. The cause of patient satisfaction is still low related to the communication given by nurse. Therapeutic communication will help patient in reducing their problems, but currently the therapeutic communication of nurses lacking in nursing care. This study aims to determine the relationship between the therapeutic communication of nurses and patient satisfaction level in an inpatient department Ambun Pagi RSUP Dr. M. Djamil Padang. This study used a cross sectional design with a total sample size of 136 respondents. The results of study were almost all respondents (91,2%) have good therapeutic communication from nurses and 86% respondents were satisfied during treatment. The high of number communication therapeutic but patient centered has the lowest average score 4,32(SD 0,76) and the lowest average for patients satisfaction is responsiveness 2,25 (SD 0,19). Analysis of bivariate data using the chi-square test, obtained a p value of 0.02 <0.05, which means that there is a relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction level. Researcher's suggestion is that nurses pay attention to the tone and volume according to the situation, as long as communicating can provide feedback, and nurses provide assistance to patients without them having to complain first.

Keywords : therapeutic communication, patient satisfaction, nurse