

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RS SALAK KOTA BOGOR

I Ketut Sudiarmika

Program Studi Diploma III Keperawatan
STIKes Wijaya Husada Bogor

Abstrak: Latar Belakang Perawat merupakan profesi yang difokuskan pada perawatan individu keluarga dan masyarakat untuk mencapai kesehatan yang optimal yang dilakukan perawat untuk meningkatkan rasa saling percaya, dan membantu mengatasi masalah klien dengan berkomunikasi, dimana perawat dapat mendengarkan perasaan klien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan, apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. **Tujuan** penelitian menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS Salak Kota Bogor. **Metode Penelitian** *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling*. Dari 67 responden menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi terapeutik perawat baik dan pasien merasa puas sebanyak 42 orang (91,3%), dan keterampilan komunikasi terapeutik perawat baik dan pasien merasa kurang puas sebanyak 4 orang (8,7%). Untuk keterampilan komunikasi terapeutik kurang baik dan pasien merasa puas sebanyak 5 orang (23,8%), dan keterampilan komunikasi terapeutik kurang baik dan pasien merasa kurang puas sebanyak 16 orang (76,2%). Hasil uji *chi square* diperoleh hasil nilai *p* value sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Nilai 0,000 berada dibawah nilai α 5% (0,05). **Kesimpulan** penelitian ialah ada hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS Salak Kota Bogor. **Saran** penelitian diharapkan Rumah Sakit Salak Kota Bogor dapat meningkatkan dan mengadakan pelatihan tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik bagi perawat sehingga pasien puas dengan pelayanan yang optimal.

Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien.

Abstract: Background The nurse is a profession focused on the care of individuals families and communities to achieve optimal health conducted by nurses by increasing mutual trust and helping to solve problems with communication, where the nurse can listen the client's problems and explain the procedure of nursing actions, it would disturb therapeutic relation which impact patient dissatisfaction if it is unimplemented. **Objective** this study aims to analyze the relation of the nurse therapeutic communication with patient satisfaction in Inpatient Unit of RS Salak Bogor. **Method** of research is an analytic survey with cross sectional approach. The technique of collecting sampling was done through purposive sampling. There were 67 respondents, it indicated that 42 people (91,3%) were satisfied that the therapeutic communication skills both nurses and patients, and 4 people (8.7%) were less satisfied . For the therapeutic communication skills which were good enough and 5 patients (23.8%) felt satisfy and 16 patients (76.2%) felt less satisfy. **Results** of bivariate chi square obtained *p* value 0.000 ($p < 0.05$). Value of 0.000 is below the α value of 5% (0.05). **Conclusion** there is a relation between the implementation of therapeutic communication with the patient's level of satisfaction in Inpatient Unit of RS Salak Bogor. **Suggestion** is expected that Salak hospital can improve and provide training on the implementation of therapeutic communication for nurses so that patients are satisfied with the optimum services.

Keywords : Communication Therapeutic, Patient Satisfaction.