

PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP RSUD JOGJA

Fajar Avivul Havid¹, Susanto¹, Mahendro Prasetyo¹
¹Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

Latar Belakang: Komunikasi yang terjadi di rawat inap belum berjalan baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan alasan perawat beranggapan sudah menyampaikan informasi kepada pihak pasien atau keluarga yang menunggu pasien secara jelas dan lengkap, namun terkadang ada pasien yang tidak mengerti akan maksud perawat dan keluarga yang menunggu bergantian sehingga menyebabkan pasien atau keluarga bertanya kembali kepada perawat untuk mendapatkan informasi tentang penyakitnya namun perawat enggan mengulang informasi kembali dengan jelas kepada pasien, Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang bertujuan untuk menjalin hubungan antara pasien dan perawat serta mengevaluasi komunikasi perawat terhadap pasien.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Rawat Inap RSUD Jogja

Metode: Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini berjumlah 160 responden. Alat penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data dengan menggunakan uji regresi linier ganda

Hasil dan Pembahasan: Komunikasi terapeutik yang diteliti ada 3 tahap yang terdiri dari tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi. Hasil uji analisis pada 3 tahap komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di rawat inap dengan taraf signifikansi $p (<0,05)$ yaitu tahap orientasi (0.001), tahap kerja (0.283) dan tahap terminasi (0.004).

Kesimpulan: Terdapat pengaruh yang signifikan komunikasi terapeutik perawat pada fase orientasi dan fase terminasi terhadap kepuasan pasien di rawat inap RSUD Kota Jogja, sedangkan pada tahap kerja tidak terdapat pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di rawat inap RSUD Kota Jogja, Dengan tahap komunikasi terapeutik yang paling berpengaruh adalah Tahap Orientasi.

Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik Perawat, Kepuasan Pasien.

THE INFLUENCE OF NURSE THERAPEUTIC COMMUNICATION TO PATIENT'S SATISFACTION IN INPATIENT HOSPITAL YOGYAKARTA

Fajar Avivul Havid¹, Susanto¹, Mahendro Prasetyo¹
¹Hospital Management of Study Program, Magister Program,
Muhammadiyah University of Yogyakarta

ABSTRACT

Background: Communication happens in inpatient yet runs good hearts provide services shown to the patient with reasons nurse assume already deliver the information shown to the parties patients or families awaiting patient operating obviously and complete, but sometimes ada nursing not understand will mean nurse and families who waited thus alternately causing pasaien or family asked back kepada nurse to review get information about his ailments but nurse reluctant to repeat information back with obviously shown to the patient, communications therapeutic is communication which aims to review relationships between patients and nurse well as evaluate communication nurse against patients

Research Purpose: To know influence of nurse therapeutic communication to patient's satisfaction in inpatient hospital Yogyakarta

Methods: The research is quantitative with the approach cross sectional. Sample is 160 respondents. Research tool used was a questionnaire. Analysis of the data using linear regression double test.

Results and Discussion: Communications therapeutic researched there are 3 stages comprising the steps of orientation, stages of labor and termination stage. Test results on the analysis of 3 phase therapeutic communication to satisfaction of patients hospitalized with a significance level of $p (<0.05)$ that the orientation phase (0.001), stage of labor (0.283) and the termination stage (0.004).

Conclusions: There is a significant effect of therapeutic communication nurse in the orientation phase and termination phase of the patient's satisfaction in inpatient hospitals Jogja, whereas at this stage of the work there is no influence of therapeutic communication nurse to patient satisfaction in inpatient hospitals Jogja, the stage therapeutic communication most influential is Orientation

Keyword : Nurse Therapeutic Communication, Patient's Satisfacti