

**PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN
DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM
KARDINAH KOTA TEGAL
TAHUN 2016
(Action Research)**

APPLICATION OF THERAPEUTIC COMMUNICATION FOR IMPROVING
PATIENT'S SATISFACTION IN THE INPATIENT PUBLIC HOSPITAL OF
KARDINAH TEGAL IN 2016

Anita Permatasari

Program Studi Manajemen Rumah sakit Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

Rumah Sakit Kardinah adalah rumah sakit pemerintah yang diklasifikasikan sebagai pelayanan kesehatan rujukan yang bermutu. Banyaknya pasien yang mencapai kisaran 25.318 pasien setiap tahunnya menjadikan perlunya suatu monitoring dalam meningkatkan mutu sebuah pelayanan melalui peningkatan komunikasi yang efektif dari setiap unit pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah meningkatkan efektivitas komunikasi terapeutik yang mendorong kepuasan pasien ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kardinah Kota Tegal tahun 2016.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif bersifat deskriptif menggunakan metode *action research*. *Action research* merupakan suatu metode penelitian pada bidang ilmu pendidikan yang ditujukan untuk memecahkan masalah melalui penerapan langsung di kelas atau tempat kerja. Dalam penelitian alat yang digunakan adalah kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan sebelum treatment didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien dalam kategori memuaskan yaitu sebanyak 3 responden (60%), sedangkan bagi responden dengan kepuasan pasien dalam kategori cukup memuaskan sebanyak 2 responden (40%). Sesudah Treatment didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien dalam kategori memuaskan yaitu sebanyak 4 responden (80%), sedangkan bagi responden dengan kepuasan pasien dalam kategori cukup memuaskan sebanyak 1 responden (20%). Observasi Perawat didapatkan hasil bahwa perawat dalam melakukan komunikasi terapeutik dengan baik yaitu sebanyak 4 responden (80%), sedangkan bagi perawat dengan komunikasi terapeutik kurang baik sebanyak 1 responden (20%).

Kata Kunci : Komunikasi terapeutik, kepuasan pasien, action research

ABSTRACT

Kardinah is a public hospital that clasificated as healthy public service with good quality. Many patient which achieve 25.318 every year, it caused need supervision for improving quality of services through effective communication from each unit. The general objective of this research is to improve the effective communication which encourage patient satisfaction in Inpatient General Hospital Kardinah Tegal 2016.

This research is qualitative with action research as a method. Action Research is a method of research in the field of science education to aim at solving the problem through direct application in the classroom or workplace. This research used questionner as the instrument.

The result before treatment, showed that the majority of patient satisfaction in the category satisfying as many as 3 respondents (60%), while for respondents with satisfaction in the category was satisfactory as much as 2 respondents (40%). After treatment showed that the majority of patient satisfaction in the category satisfying as many as 4 respondents (80%), while for respondents with satisfaction in the category was satisfactory as 1 respondent (20%). Nurses Observation showed that the majority of nurses in communication with good therapeutic communication as many as 4 respondents (80%), whereas for nurses who perform therapeutic communication less well as 2 respondents (20%).

Keywords : therapeutic communication, patient satisfaction, action research