

HUBUNGAN EFEKTIFITAS KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN HEMODIALISASI RSUD PASAR MINGGU

Sherly Januarisa dan Halomoan Harahap
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Hubungan Masyarakat
Universitas Esa Unggul Jakarta
Jl. Arjuna Utara No.9, Kebun Jeruk, Jakarta 11510. Telp. (021) 5674223
Risa.januari05@gmail.com
Halomoan.harahap@esaunggul.ac.id

Abstract

The hospital is a health facility that provides health services to the community. In providing health services, communication is very important, with effective communication the hospital can provide maximum health services to the community. The communication that the nurse makes to the patient is called therapeutic communication. This study explores and identifies the effectiveness of therapeutic communication for hemodialysis nurses at Pasar Minggu Hospital on hemodialysis patient satisfaction at Pasar Minggu Hospital. This study uses quantitative and descriptive correlational research methods in identifying implementation data in the field using a conceptual framework of the dimensions of therapeutic communication effectiveness, namely: openness, empathy, supportive attitudes, positive attitudes, and equality. Meanwhile, to identify a conceptual framework for patient satisfaction, namely: empathy, performance, assurance, responsiveness, reliability. The results showed that hemodialysis nurses at Pasar Minggu Hospital had effective therapeutic communication seen from the patient satisfaction which was also very high. The results of identification of existing patient satisfaction are the effects of nurse communication which are considered very effective.

Keywords: Therapeutic communication, patient and nurse communication, patient satisfaction, hospital, health services

HUBUNGAN EFEKTIFITAS KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN HEMODIALISASI RSUD PASAR MINGGU

Sherly Januarisa dan Halomoan Harahap
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Hubungan Masyarakat
Universitas Esa Unggul Jakarta
Jl. Arjuna Utara No.9, Kebun Jeruk, Jakarta 11510. Telp. (021) 5674223
Risa.januari05@gmail.com
Halomoan.harahap@esaunggul.ac.id

Abstrak

Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, komunikasi merupakan hal yang sangat penting, dengan komunikasi yang efektif rumah sakit dapat memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal kepada masyarakat. Komunikasi yang dilakukan perawat kepada pasien disebut komunikasi terapeutik. Penelitian ini mengeksplorasi dan mengidentifikasi efektifitas komunikasi terapeutik perawat hemodialisa RSUD Pasar Minggu terhadap kepuasan pasien hemodialisa di RSUD Pasar Minggu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan deskriptif korelasional dalam mengidentifikasi data pelaksanaan di lapangan dengan menggunakan kerangka konseptual dimensi efektifitas komunikasi terapeutik yaitu : keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Sedangkan untuk mengidentifikasi kerangka konseptual untuk kepuasan pasien yaitu: *empaty, perfomance, assurance, responship, reability*. Hasil penelitian menunjukkan perawat hemodialisa RSUD Pasar Minggu memiliki komunikasi terapeutik yang efektif dilihat dari kepuasan pasien yang juga sangat tinggi. Hasil identifikasi terhadap kepuasan pasien yang ada merupakan efek dari komunikasi perawat yang dinilai sangat efektif.

Kata kunci: Komunikasi terapeutik, komunikasi pasien dan perawat, kepuasan pasien, rumah sakit, pelayanan kesehatan