

UNIVERSITAS INDONUSA ESA UNGGUL
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN

LIYANA (2008-33-015)

Pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat RS THT dan BEDAH PROF. NIZAR Jakarta Pusat.

Xii + 7 bab + 83 halaman + 12 tabel + 32 lembar lampiran

ABSTRAK

Pada profesi keperawatan komunikasi menjadi lebih bermakna karena merupakan metoda utama dalam mengimplementasikan proses keperawatan. Perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan klien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Achir Yani), perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak terlepas dari (sikap dan perilaku) dalam berkomunikasi dengan pasien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, meskipun sarana dan prasarana pelayanan sering dijadikan ukuran mutu oleh pelanggan namun ukuran utama penilaian tetap sikap dan perilaku pelayanan yang ditampilkan oleh petugas. Penelitian ini dilakukan diruang rawat Rumah Sakit THT dan BEDAH PROF. NIZAR Jakarta Pusat pada bulan Februari 2010. Penelitian ini menggunakan desain potong lintang (Cross Sectional) dengan jumlah responden 26 pasien untuk diminta pendapatnya tentang kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat, dan 26 perawat untuk diminta pendapatnya tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat untuk menganalisis karakteristik perawat (usia dan pendidikan), pasien (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, lama rawat, dan kelas rawat). Analisis bivariat dengan uji regresi untuk menganalisis pengaruh antara komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian didapatkan mayoritas responden (perawat) berusia 26-35 tahun yaitu sebanyak 11 responden (42,3%), Responden berpendidikan D3 Keperawatan lulus < thn 2007 (96,2%). Mayoritas (pasien) berusia 17-27 tahun yaitu sebanyak 22 responden (85%), mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 13 responden (50%), mayoritas responden berpendidikan SMA yaitu sebanyak 14 responden (54%), mayoritas responden pekerjaan sebagai karyawan swasta yaitu sebanyak 15 responden (57,7%), mayoritas responden lama rawat 3 hari yaitu sebanyak 11 responden (42%), mayoritas responden kelas rawat kelas 2 yaitu sebanyak 18 responden (69%). Dari uji regresi terdapat 22 responden (84,6%), menyatakan sering melakukan tahap – tahap komunikasi terapeutik, dan terdapat 14 responden (53,85%), menyatakan puas dengan komunikasi perawat, komunikasi terapeutik perawat berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien (nilai $P < 0,05$). Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam peningkatan komunikasi terapeutik perawat Rumah Sakit THT dan BEDAH PROF. NIZAR agar sesuai dengan harapan pasien.

Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik Perawat, Kepuasan Pasien