

## **ABSTRACT**

### **Correlation of Therapeutic Communication and Patient Satisfaction about Nursing Services**

**Safira Radina Sari**

Therapeutic communication is still a sensitive issue among the public. This is caused because many people underestimate a communication as something that is still considered trivial, but in fact therapeutic communication is very important to use to support service satisfaction. This study aims to determine the relationship between therapeutic communication and patient satisfaction with nursing services. Correlational Analytical research design with Cross Sectional approach. The population of this study were all patients who would return from the inpatient room of RSI Masyithoh, Bangil District, Pasuruan Regency within a period of 2 weeks with a total of 25 respondents. The sampling technique in this study is the Non Probability Sampling technique using accidental sampling. With a sample of 25 people. The research instrument used a questionnaire. Data analysis using crosstab. The results of the therapeutic communication research were quite good 11 people (44%), not good 2 people (8%). The level of satisfaction of patients who stated that 13 people (52%) were not satisfied were not satisfied. With the results of the Spearman Rho correlation statistical test, the results obtained = 0.000 with  $p < 0.05$ . There is a relationship between therapeutic communication and the level of patient satisfaction at Masyithoh Hospital, Bangil District, Pasuruan Regency. It can be concluded that the better the therapeutic communication provided by the nurse to the patient, the higher the satisfaction value given by the patient, therefore improving the quality of nurse human resources is needed.

***Keywords: Therapeutic Communication, Patient Satisfaction***

## ABSTRAK

### Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Keperawatan

Safira Radina Sari

Komunikasi terapeutik masih menjadi suatu hal yang sensitif dikalangan masyarakat. Hal ini diakibatkan karna banyak sekali yang meremehkan suatu komunikasi sebagai hal yang masih dianggap sepele, namun pada kenyataannya komunikasi terapeutik sangatlah penting digunakan untuk menunjang suatu kepuasan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Desain penelitian *Analitik Koralasional* dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi dari penelitian ini yaitu seluruh pasien yang akan pulang dari ruang rawat inap RSI Masyithoh Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan dalam kurun waktu 2 minggu sejumlah 25 responden. Teknik sampling dalam penelitian ini yaitu teknik *Non Probability Sampling* menggunakan cara sampling aksidental. Dengan sampel yang berjumlah 25 orang. Instrument penelitian menggunakan kuisioner. Analisa data menggunakan *crosstab*. Hasil penelitian komunikasi terapeutik di dapatkan cukup baik 11 orang (44%), tidak baik 2 orang (8%). Tingkat kepuasan pasien yang menyatakan puas 13 orang (52%) tidak puas tidak ada. Dengan hasil uji statistik korelasi *Spearman Rho* diperoleh hasil  $\rho = 0,000$  dengan  $\alpha = < 0,05$ . Ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di RSI Masyithoh Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat terhadap pasien maka semakin tinggi nilai kepuasan yang di berikan oleh pasien, maka dari itu perbaiki kualitas SDM perawat sangat dibutuhkan.

***Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien***