

ABSTRAK

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN

OLEH: NABELA AYU ROSA AMELIA

Salah satu keahlian profesional yang wajib dimiliki oleh perawat saat memberikan perawatan kepada pasien ialah komunikasi terapeutik. Penggunaan komunikasi terapeutik yang baik dapat menciptakan ikatan saling percaya antara perawat dan pasien, yang pada gilirannya berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang mereka terima. Studi ini bermaksud untuk menganalisis kaitan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pacet. Studi ini memanfaatkan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap di Puskesmas Pacet. Sampel untuk studi ini terdiri dari 52 partisipan yang diambil dengan metode consecutive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner komunikasi terapeutik dan kuesioner kepuasan pasien. Data yang diperoleh dianalisis melalui analisis univariat dan bivariat menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai komunikasi terapeutik perawat berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 30 responden (57,7%). Sementara itu, tingkat kepuasan pasien didominasi oleh kategori cukup puas, yaitu 31 responden (59,6%). Hasil analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square memperoleh nilai $p = 0,020$ ($p < 0,05$), yang menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pacet. Pada hasil studi tersebut dapat disimpulkan bahwa interaksi terapeutik yang dilakukan perawat memiliki keterkaitan yang penting dengan kepuasan pasien. Semakin berhasil interaksi terapeutik yang dikerahkan oleh perawat, semakin meningkat pula rasa puas pasien terhadap layanan keperawatan yang mereka terima.

Kata kunci: komunikasi terapeutik, kepuasan pasien, perawat, Puskesmas Pacet.

ABSTRAK

THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSES' THERAPEUTIC COMMUNICATION AND PATIENT SATISFACTION

By: NABELA AYU ROSA AMELIA

One of the essential professional skills that nurses must possess when providing care to patients is therapeutic communication. Effective therapeutic communication can foster a bond of mutual trust between nurses and patients, which in turn plays a crucial role in enhancing patient satisfaction with the healthcare services they receive. This research aims to analyze the relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction at the Pacet Community Health Center. This research employed a quantitative approach with a cross-sectional design. The research population consisted of all inpatients at the Pacet Community Health Center. The sample comprised 52 participants selected using consecutive sampling. Data were collected using a therapeutic communication questionnaire and a patient satisfaction questionnaire. The data obtained were analyzed using univariate and bivariate analyses with the Chi-Square test at a significance level of $\alpha = 0.05$. The results showed that the majority of respondents rated the nurses' therapeutic communication as "good," with 30 respondents (57.7%) falling into this category. Meanwhile, patient satisfaction was predominantly in the "fairly satisfied" category, comprising 31 respondents (59.6%). The results of the bivariate analysis using the chi-square test yielded a p-value of 0.020 ($p < 0.05$), indicating a significant association between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction at the Pacet Community Health Center. Based on the research findings, it can be concluded that the therapeutic interactions carried out by nurses are significantly associated with patient satisfaction. The more successful the therapeutic interactions initiated by nurses, the higher the patients' satisfaction with the nursing care they receive.

Keywords: therapeutic communication, patient satisfaction, nurse.