

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi S1 Keperawatan  
Skripsi, Agustus 2021  
Fifi Amara Mastia  
010117A029

## ABSTRAK

### HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI MASA PANDEMI COVID-19 DI RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG

**Latar Belakang :** Kepuasan pelayanan kesehatan merupakan suatu kualitas pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien dengan harapan dapat memperoleh perasaan senang. Kepuasan pasien menjadi tanggungjawab pihak pelayanan kesehatan. Fasilitas dan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien, tidak menutup kemungkinan pasien tersebut akan selalu datang dan berobat pada layanan kesehatan tersebut. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan salah satunya dipengaruhi oleh faktor komunikasi terapeutik perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Kenyataan di Rumah Sakit masih banyak perawat yang belum melakukan komunikasi terapeutik dengan baik pada pasien saat melakukan tindakan. Sehingga, keluarga pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap pada masa pandemi di RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG tahun 2021.

**Metode:** Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan deskriptif korelasi dengan metode pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG di Ruang Dahlia dengan jumlah populasi adalah 76 responden. Pengambilan sampel menggunakan *purpose sampling* sebanyak 64 responden. Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Uji statistik menggunakan uji *Spearman Rank (Rho)*.

**Hasil :** Hasil penelitian menunjukkan komunikasi terapeutik perawat di RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG sebagian besar kategori cukup baik sebanyak 45 responden (70.3%) dan baik sebanyak 19 responden (29.7%). Ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di masa pandemi di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang dengan hasil *p-value* sebesar  $0.002 < \alpha = 0.05$ .

**Saran :** Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi perawat dan pihak rumah sakit agar lebih memperhatikan komunikasi terapeutik perawat yang tidak baik dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Kata Kunci : Komunikasi terapeutik, Kepuasan pasien, Perawat

Ngudi Waluyo University  
Nursing S1 Study Program  
Thesis, August 2021  
Fifi Amara Mastia  
010117A029

## ABSTRACT

### RELATIONSHIP OF NURSE THERAPEUTIC COMMUNICATION WITH IN PATIENT SATISFACTION DURING THE COVID-19 PANDEMIC IN RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG

**Background:** Health service satisfaction is a quality of service provided by health workers to patients in the hope of getting a feeling of pleasure. Patient satisfaction is the responsibility of the health service. Health facilities and services that are in accordance with patient expectations, do not rule out the possibility that these patients will always come and seek treatment at these health services. One of the patient's dissatisfaction with health services is influenced by the therapeutic communication factor of nurses in providing nursing care. The reality in the hospital is that there are still many nurses who have not done good therapeutic communication with patients when taking action. So that, The patient's family was dissatisfied with the services provided by nurses. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse therapeutic communication and the level of satisfaction of inpatients during the pandemic at RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG in 2021.

**Method:** The research method used in this research is descriptive correlation with cross sectional approach. The population in this study were inpatients at RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG in Dahlia Room with a total population of 76 respondents. Sampling using purpose sampling as many as 64 respondents. The measuring instrument in this study used a questionnaire. Statistical test using Spearman Rank (Rho) test.

**Results :**The results showed that the therapeutic communication of nurses in RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG most of the categories are quite good with 45 respondents (70.3%) and good as many as 19 respondents (29.7%). There is a significant relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction during the pandemic at dr. R. Soetrasno Rembang with a p-value of  $0.002 \leq 0.05$ .

**Suggestion :** The results of this study are expected to be the basis for nurses and hospitals to pay more attention to nurses' therapeutic communication that is not good and can affect patient satisfaction.

Keywords: Therapeutic communication, Patient satisfaction, Nurse