

# Pengaruh pelatihan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien yang dirawat di ruang rawat inap dewasa Rumah Sakit Umum Daerah Tasikmalaya = Effect of nurse therapeutic communication training on patient satisfaction who is taken care at adult inpatient Room of RSUD in Tasikmalaya / Rahayu Iskandar

Rahayu Iskandar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20437963&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### <b>ABSTRAK</b><br>

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Tasikmalaya tahun 2006 adalah 65% dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada 10 pasien di 3 ruang rawat inap RSUD Tasikmalaya didapatkan pernyataan perawat yang judes dan galak. Hal ini merupakan bentuk dari ketidakpuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk meneliti "Pengaruh pelatihan komunikasi terapeutik pada perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap dewasa RSUD Tasikmalaya" dengan tujuan untuk mengidentifikasi pengaruh pelatihan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian quasi experiment dengan desain pre and post test with control group. Populasi penelitian ini adalah 171 pasien dengan besar sampel 110 pada 4 ruang rawat inap dewasa. Untuk kelompok intervensi, perawat yang memberikan layanan perawatan diberikan pelatihan komunikasi terapeutik. Hasil penelitian didapatkan peningkatan kepuasan pasien yang bermakna terhadap kenyataan layanan yang diterima dengan pemenuhan harapan pasien terhadap layanan dari perawat yang dilatih komunikasi terapeutik. Karakteristik pasien yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pendidikan terakhir pasien dan persepsi terhadap sakit. Sedangkan karakteristik keluarga yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kelas perawatan yang dipilih. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan pasien akan meningkat sesudah perawat dilatih komunikasi terapeutik. Kepuasan pasien pada kelompok intervensi lebih tinggi dibandingkan kepuasan pasien pada kelompok kontrol. Dari penelitian ini disarankan agar pelatihan komunikasi terapeutik dilaksanakan secara berkesinambungan dan diteliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menggunakan dimensi yang lain dari kepuasan.

<hr>

### <b>ABSTRACT</b><br>

Patient satisfaction level of service at RSUD Tasikmalaya in 2006 was 65% of interview result which has been done by researcher to 10 patients at 3 adult inpatient rooms of RSUD in Tasikmalaya, there were not familiar and fearful statements of nurses. These statements were not satisfaction form of patient to service which has given by nurse. Based on the mentioned above, researcher interests of studying "Effect of nurse therapeutic communication training on patient satisfaction who is taken care at Adult Inpatient Room of RSUD in Tasikmalaya" by purposing to know effect of nurse therapeutic communication training on patient satisfaction who is taken care at Adult Inpatient Room of RSUD in Tasikmalaya. This research was a quasi experiment by pre and post test with control group. These research populations were 171 patients with 110 samples at 4 adult inpatient rooms. Nurse who gave nursing service was given therapeutic communication training on intervention group. Research result indicated that there was increasing of patient satisfaction

significantly to service reality which was received by accomplishment of patient hope to service nurse who was trained by therapeutic communication. Patient characteristic which effected of patient satisfaction consist of last education of patient and patient perception of pain. Family characteristic which effected patient satisfaction was nursing class which they chose. This research concluded that patient satisfaction will increase after nurse was trained by therapeutic communication. Patient satisfaction on intervention group was higher than patient satisfaction on control group. From this research, it was suggested that therapeutic communication training has been done continually and it was studied factors which patient satisfaction from the other dimension of patient satisfaction.