

# HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RUANG RAWAT INAP PKU MUHAMMADIYAH BANTUL YOGYAKARTA

Khairul Anwar<sup>1</sup>, Rahayu Iskadar<sup>2</sup>, Sujono Riyadi<sup>2</sup>

## INTISARI

**Latar Belakang :** Kemampuan komunikasi yang baik dari perawat merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam melaksanakan proses keperawatan yang meliputi tahap pengkajian, perumusan diagnosa, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pasien akan merasa puas ketika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya. Komunikasi terapeutik diterapkan oleh perawat dalam berintraksi dengan pasien untuk meningkatkan rasa saling percaya, dan apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien

**Tujuan Penelitian :** Mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien Rawat Inap Di PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta.

**Metode Penelitian :** Desain penelitian deskriptif korelatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Sampel diambil dengan teknik *total sampling* yaitu 41 pasien. Instrumen penelitian adalah kuesioner. Hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan rumus *Chi square*.

**Hasil penelitian :** Pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat ruang rawat inap di PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta sebagian besar adalah baik sebanyak 27 orang (65,9%). Sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di ruang rawat inap PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta sebanyak 25 orang (61%). Hasil uji *Chi square* diperoleh nilai  $p (0,002) < 0,05$ .

**Kesimpulan :** Terdapat hubungan yang signifikan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien Rawat Inap di PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta.

**Kata kunci :** komunikasi terapeutik perawat, kepuasan pasien

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Keperawatan STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>2</sup> Dosen Keperawatan STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

## **The Relationship between the Therapeutic Communications of the Nurses with the Patient's Satisfaction at the Inpatient Rooms of PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta**

**Khairul Anwar<sup>1</sup>, Rahayu Iskadar<sup>2</sup>, Sujono Riyadi<sup>2</sup>**

### **Abstract**

**Background:** good communication ability of the nurses is one of success factors in implementing nursery activity comprising of examining, diagnose formulating planning, implementation and evaluation. Patients will be satisfied if the medical service quality they obtained is equal or more than the expectation, and in contrast, patient's dissatisfaction or disappointment will arise of the medical service performance they obtained is different by their expectation. Therapeutic communication is applied by nurses in interacting with patients to improve mutual trust, and if it is not applied will discomfit therapeutic relationship giving impact to patient's dissatisfaction.

**Research objective:** to know relationship between the therapeutic communications of the nurses with the patient's satisfaction at the inpatient rooms of PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta

**Research method:** research design was correlative descriptive by using cross sectional approach. Sample is obtained by total sampling technique, namely 41 patients. Research instrument was questionnaire. Research result was analyzed by using Chi Square formulation.

**Research result:** the implementation of therapeutic communication by the nurses in the inpatient room at PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta mostly is good, as many 27 people (65,9%). Mostly patients feel satisfied with the service given in the inpatient room of PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta, as many 25 people (61%). Chi square test result was obtained  $p_{\text{value}} (0,002) < 0,05$ .

**Conclusion:** there is relationship between the therapeutic communications of the nurses with the patient's satisfaction at the inpatient rooms of PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta.

**Keywords:** nurse's therapeutic communication, patient's satisfaction

<sup>1</sup>Student of nursing at STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>2</sup>Lecturer of nursing at STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta