

Hubungan Komunikasi Terapeutik dan Sikap Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pertamina Cilacap

The Relationship between Therapeutic Communication and Nurse Attitudes with Patient Satisfaction in the Inpatient Installation of Pertamina Hospital Cilacap

Bakti Afriatun¹, Trimeilia Suprihatiningsih², Bejo Danang³

^{1,2,3}University of Al-Irsyad Cilacap

Jl. Cerme No.24 Sidanegara Cilacap

ABSTRAK

Komunikasi dan sikap salah satu hal penting dalam profesi keperawatan karena dua hal tersebut merupakan metode utama dari proses keperawatan. Komunikasi terapeutik merupakan hubungan interpersonal antara perawat dan pasien sedangkan sikap perawat merupakan gambaran perawat melakukan komunikasi secara terapeutik dengan cara mengaplikasikan proses keperawatan. Kepuasan pasien adalah Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien sebagai akibat dari proses pemberian pelayanan Kesehatan yang memenuhi harapan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dan sikap perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pertamina Cilacap. Desain yang digunakan adalah deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik sampling yang digunakan adalah *Cluster Random Sampling* dengan besar sampel 65 responden. Analisis data dengan menggunakan uji *Spearman Rank*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pertamina Cilacap ($p \text{ value} = 0,000 < \alpha = 0,05$) dan terdapat hubungan sikap perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pertamina Cilacap ($p \text{ value} = 0,012 < \alpha = 0,05$).

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Sikap Perawat, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Communication and attitude are important things in the nursing profession because these two things are the main methods of the surgical process. Therapeutic communication is an interpersonal relationship between the nurse and the patient, while the nurse's attitude is an illustration of the nurse carrying out therapeutic communication by implementing the care process. Patient satisfaction is the level of satisfaction felt by patients as a result of the process of providing health services that meet patient expectations. The aim of this research is to determine the relationship between therapeutic communication and nurses' attitudes and patient satisfaction at the Pertamina Cilacap Hospital Inpatient Installation. The design used is descriptive correlation with a crosssectional approach. The sampling technique used was Cluster Random Sampling with a sample size of 65 respondents. Data analysis using the Spearman Rank test. The results of the research show that there is a relationship between therapeutic nurse communication and patient satisfaction at the Pertamina Cilacap Hospital Inpatient Installation ($p \text{ value} = 0.000 < \alpha = 0.05$) and there is a relationship between nurse attitudes and patient satisfaction at the Pertamina Cilacap Hospital Inpatient Installation ($p \text{ value} = 0.012 < \alpha = 0.05$).

Keywords: Therapeutic Communication, Nurse Attitude, Patient Satisfacti