

ABSTRAK

PENGARUH DUKUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT TERHADAP KEPUASAAN PASIEN POLI PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT UMUM (RSUD) ALIMUDDIN UMAR LIWA

Oleh

A. RONAL DAVINCI

Komunikasi terapeutik perawat merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit. Meskipun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Alimuddin Umar berada dalam kategori “Baik”, nilainya masih di bawah target RENSTRA akibat belum optimalnya kompetensi SDM, termasuk komunikasi perawat yang dinilai kurang efektif oleh pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh dukungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di poli penyakit dalam di RSUD Alimuddin Umar. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi terapeutik. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik survei. Data diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada 80 responden pasien, yang dipilih dengan teknik simple random sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh dukungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien sebesar 10,8%, yang mengindikasikan bahwa meskipun komunikasi terapeutik memiliki peran dalam membentuk persepsi positif pasien, peran tersebut lebih bersifat sebagai dukungan (supporting factor) dan bukan merupakan faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan secara keseluruhan. Dengan demikian dukungan komunikasi terapeutik perawat memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien poli penyakit dalam di RSUD Alimuddin Umar.

Kata kunci: kepuasan pasien, komunikasi terapeutik, RSUD Alimuddin Umar

ABSTRACT

THE EFFECT OF NURSES' THERAPEUTIC COMMUNICATION SUPPORT ON THE SATISFACTION OF POLY DISEASE PATIENTS IN GENERAL HOSPITAL (RSUD) ALIMUDDIN UMAR LIWA

By

A. RONAL DAVINCI

Nurses' therapeutic communication is an important factor that influences patient satisfaction in hospitals. Although the Community Satisfaction Index (IKM) at Alimuddin Umar Hospital falls within the "Good" category, the score is still below the target set in the hospital's Strategic Plan (RENSTRA), mainly due to the suboptimal competence of human resources, including nurse communication, which many patients consider ineffective. This study aims to identify and analyze the extent of the influence of nurses' therapeutic communication support on patient satisfaction in the internal medicine outpatient clinic at Alimuddin Umar Hospital. The theory used in this study is the theory of therapeutic communication. The method employed is quantitative with a survey technique. Data were collected through questionnaires distributed to 80 patient respondents selected using simple random sampling. The results of this study show that nurses' therapeutic communication support has an influence of 10.8% on patient satisfaction, indicating that although therapeutic communication plays a role in shaping positive patient perceptions, this role serves more as a supporting factor rather than the main determinant of overall satisfaction. Therefore, nurses' therapeutic communication support has a positive influence on patient satisfaction in the internal medicine outpatient clinic at Alimuddin Umar Hospital.

Keywords: Alimuddin Umar Hospital, patient satisfaction, therapeutic communication