

Analisi kepuasan klien terhadap komunikasi terapeutik perawat di Ruang IRNA B lantai IV dan V kanan RSUPN Cipto Mangunkusumo.

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20276091&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan klien adalah kesan klien terhadap rumah sakit yang membuat klien dapat menyesuaikan diri dengan keadaan yang dihadapinya. Kurangnya interaksi atau komunikasi perawat kepada kliennya dapat menyebabkan klien merasa tidak puas. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan klien. Penelitian ini dilakukan di IRNA B Lantai IV dan V Kanan Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Cipto Mangunkusumo (RSUPNCM) Jakana. Desain penelitian adalah Cross sectional dan penarikan sampel menggunakan tehnik convenience sampling. Jumlah sampel 25 orang. Data dikumpulkan dengan kuesioner tentang harapan dan kenyataan komunikasi perawat. Data dianalisa dengan statistik deskriptif dengan menggunakan sentral tendensi. Penelitian ini telah menemukan bahwa rata-rata umur klien adalah 33.64 tahun dengan $Sd = 13.16$ tahun. Jenis kelamin terbanyak adalah laki-laki (52%) Tingkat pendidikan terbanyak adalah SLTA (40%) Lama klien dirawat rata-rata 7.28 hari, dan 68% sudah pernah dirawat di ruang yang sama sebelumnya. Nilai rata-rata harapan klien terhadap komunikasi perawat adalah 56.36 dengan $Sd = 6.49$, dengan demikian harapan klien tergolong dalam kategori tinggi. Sedangkan nilai rata-rata kenyataan komunikasi perawat yang dialami klien adalah 39.68 dengan $Sd = 7.06$, sehingga kenyataan yang diterima klien tergolong dalam kategori kurang. Dalam penelitian ini ditemukan apabila kenyataan lebih besar dari harapan maka klien akan puas, dan apabila kenyataan lebih kecil dari harapan maka klien akan tidak puas, dimana hasil yang didapatkan 84% klien menyatakan tidak puas dengan komunikasi perawat. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan klien dapat dipengaruhi oleh komunikasi terapeutik perawat.