

Abstrak

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Skripsi, Juli 2020

Bayu viqi darmawan

Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Fase Perkenalan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baladhika Husada Kabupaten Jember
XV + 75 Halaman + 18 Tabel + 1 Bagan + 11 Lampiran

Abstrak

Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit menjadi hal utama sebagai acuan dalam membenahan pelayanan sehingga akan tercipta suatu kepuasan dan loyalitas dari pasien. Namun pada praktek di lapangan pasien sering tidak puas dengan kualitas dan jumlah informasi yang diterima dari tenaga kesehatan, pasien tidak puas berkomunikasi dengan dokter dan perawat, aspek yang paling membuat ketidakpuasan adalah jenis informasi yang diterima dan kurangnya interaksi antara perawat dengan pasien. Desain penelitian yang digunakan adalah studi *korelasional* dengan pendekatan *Spearman rho* teknik pengambilan sampel menggunakan *kuota sampling* dengan sampel pasien yang di rawat di ruang rawat inap. Analisa data menggunakan uji *Spearman rho* didapatkan ($p \text{ value} = 0,000$) ($\alpha = <0,05,$) ($r = 0,755$) artinya terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi fase perkenalan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baladhika Husada Kabupaten Jember. Ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi di fase perkenalan keperawatan harus segera diatasi. Hal ini dikarenakan, perawat merupakan tenaga kerja terbanyak serta memiliki intensitas waktu yang lebih sering bertemu pasien dibandingkan tenaga kesehatan lainnya. Jika seseorang merasa puas dengan kualitas pelayanan keperawatannya, maka besar kemungkinan citra institusi pelayanan kesehatan tersebut juga akan baik.

Kata Kunci : Komunikasi, Fase Perkenalan, Kepuasan.

Daftar Pustaka : 35 (2008-2016)

Abstract

MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF JEMBER
NURSING S1 STUDY PROGRAM
FACULTY OF HEALTH SCIENCE

Thesis, July 2020

Bayu viqi darmawan

The Relationship between the Implementation of Communication in the Introduction Phase and Patient Satisfaction in the Inpatient Room at the Baladhika Husada Hospital, Jember Regency

XV + 75 Pages + 18 Tables + 1 Chart + 11 Attachments

Abstract

The patient's assessment of the quality of service in the hospital is the main point as a reference in the improvement of services so that it will create a satisfaction and loyalty from the patient. But in practice in the field patients are often dissatisfied with the quality and amount of information received from health workers, patients are not satisfied communicating with doctors and nurses, the most dissatisfied aspects are the type of information received and the lack of interaction between nurses and patients. The design of the study used is a correlational study with Spearman rho approach sampling technique using sampling quota with the sample of patients who are inpatients in the inpatient room. Analysis of data using Spearman rho test obtained (p value = 0,000) (α = <0.05,) (r = 0,755) means there is a significant relationship between introductory phase communication and patient satisfaction in the Hospital Inpatient Room of Baladhika Husada Jember Regency. Patient dissatisfaction with communication in the nursing care phase must be addressed immediately. This is because nurses are the most workforce and have the intensity of time to meet patients more often than other health workers. If a person is satisfied with the quality of his nursing services, then it is likely that the image of the health care institution will also be good.

Keywords: Communication, Introduction Phase, Satisfaction.

Bibliography: 35 (2008-2016)