PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT RUMAH SAKIT ADVENT BANDUNG TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Strata Satu (S1) Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Humas

Oleh :

AGUNG CHANIAGO

NIM. 41814147

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI KONSENTRASI HUMAS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

BANDUNG

2018

ABSTRAK

PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT RUMAH SAKIT ADVENT BANDUNG TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP

Oleh:

Agung Chaniago

NIM. 41814147

Skripsi ini di bawah bimbingan :

Dr. Rismawaty, S.Sos., M.Si

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis secara mendalam sejauhmana pengaruh komunikasi terapeutik yang diterapkan Perawat Rumah Sakit Advent Bandung untuk memenuhi Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap .

Penelitian menggunakan metode penelitian kuantiatif dengan teknik pengumpulan data metode survei. Peneliti membagikan kuesioner kepada 75 responden dari 300 populasi. Teknik sampling menggunakan *Stratified Random Sampling.*

Hasil Penelitian Fase Prainteraksi terhadap **Kepuasan Pelayanan** sebesar 47.1% dengan korelasi 0.687(kuat) dan signifikansi 8069 sehingga H_1 diterima. **Fase Orientasi** terhadap **Kepuasan Pelayanan** sebesar 28.4% dengan korelasi 0.533(kuat) dan signifikansi 5379 sehingga H_1 diterima. **Fase Kerja** terhadap **Kepuasan Pelayanan** sebesar 31.2% dengan korelasi 0.558(kuat) dan signifikansi 5752 sehingga H_1 diterima. **Fase Terminasi** terhadap **Kepuasan Pelayanan** sebesar 36,6% dengan korelasi 0.687(kuat) dan signifikansi 6448 sehingga H_1 diterima. **Komunikasi Terapeutik** terhadap ***Responsiveness*** sebesar 42% dengan korelasi 0.648(kuat) dan signifikansi 7264 sehingga H_1 diterima. **Komunikasi Terapeutik** terhadap ***Tangibles*** sebesar 23.9% dengan korelasi 0.489(cukup) dan signifikansi 4785 sehingga H_1 diterima. **Komunikasi Terapeutik** terhadap ***Reliability*** sebesar 44.5% dengan korelasi 0.667(kuat) dan signifikansi 7656 sehingga H_1 diterima. **Komunikasi Terapeutik** terhadap ***Assurance*** sebesar 39% dengan korelasi 0.625(kuat) dan signifikansi 6823 sehingga H_1 diterima. **Komunikasi Terapeutik** terhadap ***Empathy*** sebesar 22.3% dengan korelasi 0.687(kuat) dan signifikansi 4577 sehingga H_1 diterima. **Komunikasi Terapeutik** terhadap **Kepuasan Pelayanan** sebesar 60.6% dengan korelasi 0.687(kuat) dan signifikansi 10606 sehingga H_1 diterima.

Kesimpulan Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Advent Bandung Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap berpengaruh kuat, positif dan signifikan.

Saran untuk Perawat Rumah Sakit Advent Bandung untuk meningkatkan pendidikan keperawatan terutama bagi Perawat dengan jenjang pendidikan Diploma 3.

Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik, kepuasan pelayanan, Perawat, Pasien Rawat Inap

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF THERAPEUTIC COMMUNICATION OF BANDUNG ADVENTIST HOSPITAL NURSE TO SERVICE SATISFACTION OF INPATIENT

Oleh:

Agung Chaniago

NIM. 41814147

Skripsi ini di bawah bimbingan :

Dr. Rismawaty, S.Sos., M.Si

The Purpose *of this research is to analyze the influence of therapeutic communication applied by Nurse of Bandung Adventist Hospital towards service satisfaction felt by inpatients.*

This Research *used quantitative research method with data collection technique using survey method. Research questionnaires distributed to 75 respondents from 300 Populations. The sampling technique uses stratified random sampling from 300 population.*

Result Prainteraksi Phase *toward* ***Service Satisfaction*** *equal to 47.1% with correlation 0,687 (strong) and significance 8069 so H1 accepted. The* ***Orientation Phase*** *toward* ***Service Satisfaction*** *is 28.4% with a correlation of 0.533 (strong) and significance of 5379 so that H1 is accepted. The* ***Working Phase*** *toward Service Satisfaction is 31.2% with a correlation of 0.558 (strong) and significance of 5752 so H1 is accepted. The* ***termination phase*** *toward service satisfaction is 36.6% with correlation of 0.687 (strong) and significance of 6448 so that H1 is accepted.* ***Therapeutic Communication*** *toward* ***Responsiveness*** *is 42% with correlation of 0.648 (strong) and significance of 7264 so that H1 is accepted.* ***Therapeutic Communication*** *toward Tangibles of 23.9% with a correlation of 0.489 (enough) and 4785 significance so that H1 is accepted.* ***Therapeutic Communication*** *toward* ***Reliability*** *is 44.5% with correlation of 0.667 (strong) and significance of 7656 so that H1 is accepted.* ***Therapeutic Communication*** *toward* ***Assurance*** *is 39% with correlation of 0.625 (strong) and significance of 6823 so that H1 is accepted.* ***Therapeutic Communication*** *toward Empathy is 22.3% with correlation of 0.687 (strong) and significance of 4577 so that H1 is accepted.* ***Therapeutic Communication*** *toward* ***Service Satisfaction*** *of 60.6% with correlation of 0.687 (strong) and significance of 10606 so that H1 is accepted.*

Conclusion *Influence of Therapeutic Communication by Nurse of Bandung Adventist Hospital towards the Satisfaction Services felt by Inpatient have very strong influence, positive and significant.*

Advice *to Nurse of Bandung Adventist Hospital is to improve nursing education standart, especially for Nurses with Diploma 3 Educatation level.*

Keywords: *Therapeutic Communication, service satisfaction, Nurse, Inpatient*

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini persaingan bisnis pada bidang jasa semakin kuat terutama pada bidang jasa pelayanan, dalam menghadapi hal tersebut maka setiap perusahaan dituntut untuk lebih memperhatikan pelayanan terhadap konsumen atau pelanggan. Dengan kata lain perusahaan harus bisa memperhatikan pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen serta memenuhi harapan untuk dapat memuaskan pelanggan dan untuk mencapai hal tersebut salah satu hal penting dalam kegiatan perusahaan adalah dengan komunikasi.

Salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang pelayanan jasa adalah Rumah Sakit. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyeleggarakan jasa kesehatan yang pelayanannya dilakukan oleh dokter, Perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Hal ini membuat rumah sakit harus memiliki pelayanan yang maksimal untuk mendapatkan kepuasan dari Pasien sehingga dapat dipercaya oleh masyarakat luas dan suatu keharusan sebuah rumah sakit akan berusaha menghindari pelayanan-pelayanan yang dapat membuat mereka kehilangan kepercayaan dari Pasien secara langsung,

Rumah Sakit Advent Bandung merupakan salah satu rumah sakit swasta di Bandung dan tertua di Bandung, Rumah Sakit Advent Bandung berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada para Pasiennya terbukti mereka telah bertahan dan berkembang mulai dari tahun 1950 hingga saat ini.

Salah satu jasa pelayanan pada Rumah Sakit Advent Bandung adalah jasa layanan rawat inap, Rawat Inap biasanya digunakan bagi Pasien yang penyakitnya relatif berat sehingga proses penyembuhan akan lebih efektif jika dilakukan dirumah sakit. Saat ini fasilitas rawat inap Rumah Sakit Advent Bandung memiliki total 300 tempat tidur yang di bagi menjadi beberapa kelas ruangan.

Bersumber dari *website* resminya Rumah Sakit Advent Bandung saat ini berusaha menjadi salah satu pelayanan jasa kehehatan terbaik di Bandung, seperti pada visi mereka yaitu menjadi Rumah Sakit terbaik dalam pelayanan kesehatan di Bandung tahun 2020. Persaingan pada bidang pelayanan jasa kesehatan tentu menjadi satu hal yang menarik karena saat ini setiap rumah sakit berusaha memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada Pasien untuk mendapatkan kepercayaan dari para Pasien maupun calon Pasien.

Pelayanan Rumah Sakit tidak akan lepas dari peranan Perawat, Perawat merupakan salah satu profesi tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan langsung baik kepada individu, keluarga dan masyarakat. Sebagai salah satu tenaga professional, keperawatan menjalankan dan melaksanakan kegiatan praktek keperawatan dengan menggunakan ilmu pengetahuan dan teori keperawatan yang dapat dipertanggung jawabkan. Dimana ciri sebagai profesi adalah

mempunyai *body of knowledge* yang dapat diuji kebenarannya serta ilmunya dapat diimplentasikan kepada Pasien.

Dalam melakukan praktek keperawatan, Perawat secara langsung berhubungan dan berinteraksi kepada penerima jasa pelayanan, dan pada saat interaksi sering timbul beberapa hal yang tidak diinginkan baik disengaja maupun tidak disengaja, kondisi demikian yang sering menimbulkan konflik baik pada diri Perawat maupun Pasien. Profesi keperawatan harus mempunyai standar profesi dan aturan Rumah Sakit yang didasari oleh ilmu pengetahuan yang dimilikinya, guna memberi perlindungan kepada Masyarakat. Dengan adanya standar praktek profesi keperawatan, dapat dilihat apakah seorang Perawat melakukan malpraktek, kelalaian ataupun bentuk pelanggaran praktek kePerawata lainnya yang dapat menimbulkan ketidakpuasan terhadap Pasien

Dalam menerapkan pelayanan yang baik oleh seorang Perawat, maka dibutuhkan komunikasi yang baik dengan Pasien, karena dengan berkomunkasi secara efektif maka pelayanan yang diberikan Perawat dapat diterima dengan baik oleh Pasien, dan tanpa adanya komunikasi yang efektif maka pesan yang ingin disampaikan oleh Perawat tidak akan tersampaikan dengan baik.

Setiap rumah sakit memiliki standar pelayanan yang akan diaplikasikan oleh Perawat kepada Pasien, Perawat memegang peran penting bagaimana memberikan kesan dan kepuasan kepada Pasien. Perawat dituntut bukan hanya memiliki kemampuan medis yang mumpuni tetapi memiliki kemampuan komunikasi yang baik untuk berhubungan langsung dengan Pasien agar Pasien mendapatkan kenyamanan selama masa Perawatan.

Pengertian komunikasi menurut Onong Uchjana Effendy dalam buku *Interpersonal Skill* (2015:3), mengatakan bahwa Komunikasi adalah penyampaian lambang yang berarti oleh seseorang kepada orang lain, baik dengan maksud agar dimengerti maupun agar berubah perilakunya. Komunikasi merupakan dasar bagi Perawat untuk melakukan interaksi dengan Pasien.

Banyak faktor yang mempengaruhi bagaimana Perawat berkomunikasi dengan Pasien, Perawat dituntut dapat berkomunikasi dengan Pasien yang memiliki latar belakang yang berbeda seperti perbedaan usia dimana cara berkomunikasi Perawat dengan Pasien usia remaja dan Pasien usia balita sangat berbeda. Kepada remaja Perawat harus memiliki kemampuan dalam bahasa "gaul" sehingga mereka yang diajak bicara akan merasa kita mengerti dan komunikasi dapat berjalan dengan lancar ataupun bagaimana cara Perawat melakukan komunikasi dengan koleganya tentu berbeda.

Karena hal-hal tesebut maka dibutuhkan suatu acuan komunikasi prosedural bagi Perawat, yaitu Komunikasi Terapeutik. Komunikasi Terapeutik adalah komunikasi professional bagi Perawat, komunikasi terapeutik itu sendiri adalah komunikasi yang direncanakan dan dilakukan untuk

membantu proses penyembuhan atau pemulihan Pasien.

Dengan memiliki keterampilan Komunikasi Terapeutik, Perawat akan lebih mudah menjalin hubungan secara langsung dengan Pasien dan akan lebih efektif dalam mencapai tujuan keperawatan, tujuan komunikasi terapeutik menurut Purwanto (1994:11) adalah ;

1. Membantu Pasien untuk memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran serta dapat mengambil tindakan untuk mengubah situasi yang ada bila Pasien percaya pada hal yang diperlukan.
2. Mengurangi keraguan, membantu dalam hal mengambil tindakan yang efektif dan mempertahankan kekuatan egonya.
3. Mempengaruhi orang lain, lingkungan fisik dan dirinya sendiri.

Komunikasi terapeutik berhubungan langsung dengan bagaimana Perawat menyadari kebutuhan Pasien baik fisik dan maupun mental, bila kedua hal ini terpenuhi maka Pasien akan merespon dengan baik. Respon memiliki peranan penting pada kepuasan Pasien terhadap rumah sakit.

Didalam mencapai kepuasan tersebut rumah sakit harus bertindak bijaksana dengan menerapkan standar pelayanan dalam setiap kegiatan yang dilakukan dalam melayani serta mengukur kepuasan Pasien secara teratur untuk menghindari masalah diatas, karena salah satu kunci untuk mempertahankan Pasien adalah kepuasan Pasien. Pasien yang sangat puas akan memilih rumah sakit tersebut menjadi pilihannya dan membicarakan hal-hal baik mengenai rumah sakit tersebut kepada lingkungan sekitarnya dan hal itu memiliki efek sangat besar dalam perkembangan rumah sakit tersebut.

Kepuasan Menurut Kotler dalam buku manajemen pemasaran yaitu " kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka" (2009:138). Secara umum Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukan pelayanan jasa yang mereka dapatkan berkualitas, selain itu kualitas pelayanan jasa kesehatan yang secara langsung dinilai oleh Pasien adalah pelayanan keperawatan selama mereka melakukan rawat inap di rumah sakit tersebut, dimana kualitas pelayanan dari Perawat memegang peranan penting dalam industri jasa kesehatan. Pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik dari Perawat sesuai dengan apa yang Pasien harapkan.

Kepuasan berhubungan langsung dengan bagaimana faktor pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada Pasiennya, Kepuasan Pelayanan merupakan hasil dari perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan hasil pelayanan rumah sakit terhadap harapan pelayanan yang diinginkan oleh Pasien tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

Secara umum identifikasi masalah bertujuan untuk membuat alur penelitian menjadi lebih terarah dan jelas. Adapun identifikasi masalah penelitian ini antara lain:

1. Sejauh mana Pengaruh **Tahap Prainteraksi** Perawat Rumah Sakit Advent Bandung Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inapnya?
2. Sejauh mana Pengaruh **Tahap Orientasi** Perawat Rumah Sakit Advent Bandung Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inapnya?
3. Sejauh mana Pengaruh **Tahap Kerja** Perawat Rumah Sakit Advent Bandung Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inapnya?
4. Sejauh mana Pengaruh **Tahap Terminasi** Perawat Rumah Sakit Advent Bandung Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inapnya?
5. Sejauh mana Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Advent Bandung terhadap ***Responsiveness*** Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap?
6. Sejauh mana Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Advent Bandung terhadap ***Tangibels*** Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap?
7. Sejauh mana Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Advent Bandung terhadap ***Reliability*** Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap?
8. Sejauh mana Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Advent Bandung terhadap ***Assurance*** Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap?
9. Sejauh mana Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Advent Bandung terhadap ***Empathy*** Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap?
10. Sejauh mana Pengaruh **Komunikasi Terapeutik** Perawat Rumah Sakit Advent Bandung terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun Maksud Dari Penelitian Ini Adalah Untuk Mengetahui Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Advent Bandung Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dirancang dengan tujuan yang jelas sebagai acuan dan motivasi peneliti dalam menelusuri objek penelitian dengan baik. Adapun tujuan yang dimaksud sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh **Tahap Prainteraksi** Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Advent Bandung terhadap **Kepuasan**

Pelayanan Pasien Rawat Inap.

2. Untuk Mengetahui Pengaruh **Tahap Orientasi** Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Advent Bandung terhadap **Kepuasan Pelayanan** Pasien Rawat Inap.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh **Tahap Kerja** Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Advent Bandung terhadap **Kepuasan Pelayanan** Pasien Rawat Inap.
4. Untuk Mengetahui Pengaruh **Tahap Terminasi** Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Advent Bandung terhadap **Kepuasan Pelayanan** Pasien Rawat Inap.
5. Untuk Mengetahui Pengaruh **Komunikasi Terapeutik** Perawat Rumah Sakit Advent Bandung terhadap ***Responsiveness*** Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap?
6. Untuk Mengetahui Pengaruh **Komunikasi Terapeutik** Perawat Rumah Sakit Advent Bandung terhadap ***Tangibels*** Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap?
7. Untuk Mengetahui Pengaruh **Komunikasi Terapeutik** Perawat Rumah Sakit Advent Bandung terhadap ***Reliability*** Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap?
8. Untuk Mengetahui Pengaruh **Komunikasi Terapeutik** Perawat Rumah Sakit Advent Bandung terhadap ***Assurance*** Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap?
9. Untuk Mengetahui Pengaruh **Komunikasi Terapeutik** Perawat Rumah Sakit Advent Bandung terhadap ***Empathy*** Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap?

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara Teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu komunikasi terutama pada konteks komunikasi Terapeutik.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti
   Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dalam bidang komunikasi khususnya Komunikasi Terapeutik .
2. Bagi Akademik
   Penelitian ini secara praktis berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) secara umum, dan mahasiswa

Ilmu Komunikasi konsentrasi Humas secara khusus sebagai literatur, terutama untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian pada kajian yang sama.

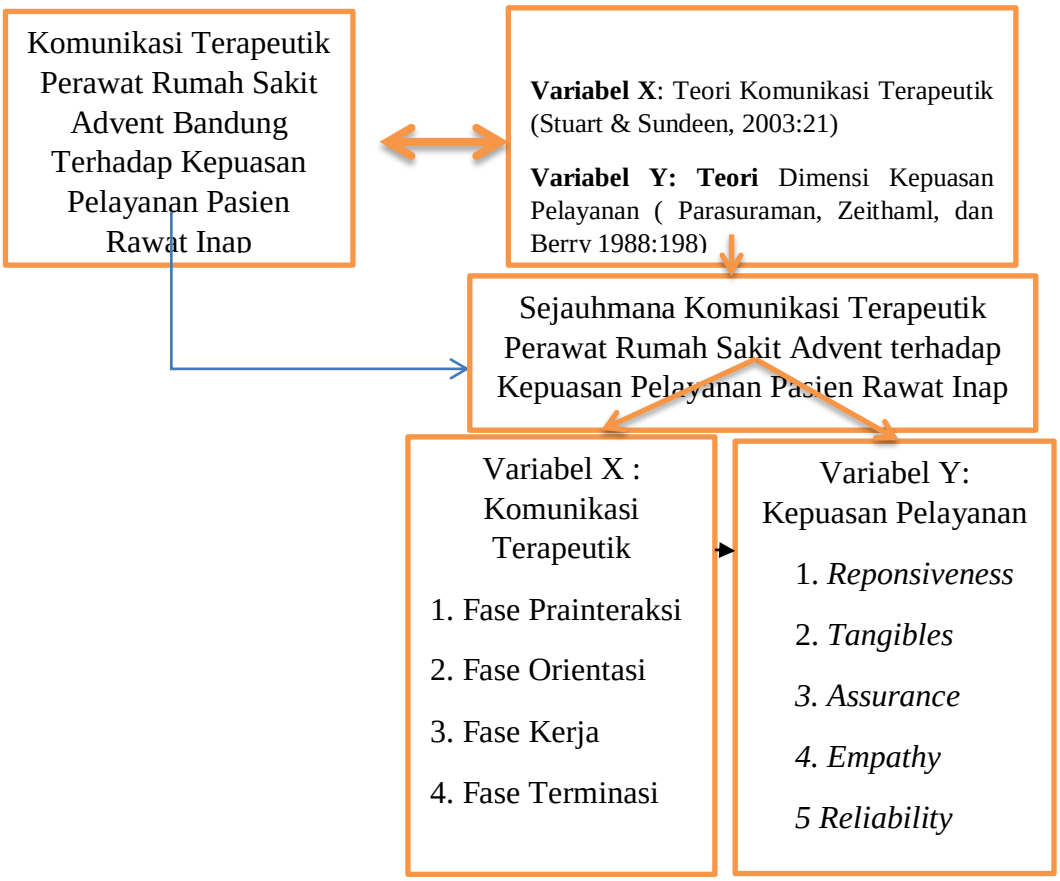
3. Bagi Rumah Sakit Advent Bandung
   Penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk Perawat rumah Sakit Advent Bandung didalam memberikan pelayanan yang lebih baik serta evaluasi dan mengambil kebijaksanaan dimasa yang akan datang, juga sebagai masukan untuk Rumah Sakit Bandung sehubungan dengan Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Advent Bandung Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelayanan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah mendapatkan pelayanan lalu membandingkan hasil pelayanan tersebut dengan harapannya. Kepuasan pelayanan dapat diukur dari unsur-unsur pelayanan yang ditemukan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988:198

Gambar 2.1
Alur Pikir Peneliti



BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode pendekatan penelitian kuantitatif, sedangkan untuk pengumpulan data yaitu dengan metode pengumpulan data survei dan untuk metode atau teknik analisis ialah regresi.

Pemilihan serta penggunaan metode penelitian sangat besar pengaruhnya terhadap penelitian yang dilakukan berdasarkan pokok penelitian. Peneliti menggunakan metode-metode yang dianggap paling relevan dengan pokok penelitian yaitu pengumpulan data melalui metode survei dan teknik analisis korelasional.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil pengujian **Komunikasi Terapeutik (X)** terhadap **Kepuasan Pelayanan (Y_5).** Pada Variabel Kepuasan Pelayanan diketahui bahwa besarnya pengaruh Komunikasi Terapeutik (X) sebesar **0.776 (Sangat Kuat)**, nilai pengaruh sebesar **60,3%** dan hasil uji hipotesis dengan uji t diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 10.606 > 1.993 sehingga **H_0 ditolak** dan **H_1 diterima**.

Pengaruh Komuikasi Terapeutik terhadap Kepuasan Pelayanan didasar bagaimana Perawat Rumah Sakit Advent Bandung yang akan melakukan prosedur keperawatan kepada Pasien rawat inap yang membutuhkan pelayanan keperawatan, dan dalam prakteknya untuk melakukan prosedur keperawatan Perawat Rumah Sakit Advent harus menerapkan komunikasi profesi Perawat yaitu Komunikasi Terapeutik sehingga akan memiliki pengaruh langsung dimana Pasien rawat inap yang membutuhkan pelayanan keperawatan tersebut pasti mendapatkan juga Komunikasi Terapeutik yang diberikan oleh Perawat. Oleh karena hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelayanan Pasien rawat inap bergantung bagaimana Perawat Rumah Sakit Advent Bandung menerapkan Komunikasi Terapeutik, semakin baik Komunikasi Terapeutik yang diterapkan oleh Perawat Rumah Sakit Advent Bandung maka semakin tinggi juga nilai kepuasan pelayanan yang terpenuhi oleh Pasien.

Selanjutnya adalah Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Advent memenuhi kepuasan pelayanan Pasien rawat inap, Peneliti menilai bahwa Perawat Rumah Sakit Advent Bandung secara keseluruhan menerapkan setiap fase Komunikasi Terapeutik secara sistematis dengan persiapan dan eksekusi yang sangat baik yang tergambar dari hasil uji Penelitian, hal ini juga sesuai dengan visi Rumah Sakit Advent Bandung untuk menjadi rumah sakit dengan pelayanan terbaik.

Kepuasan Pelayanan yang dipengaruhi Komunikasi Terapeutik dimana Perawat Rumah Sakit Advent Bandung mencoba memenuhi setiap indikator-indikator yang ada, melihat dari korelasi yang sangat kuat peneliti menilai bahwa Perawat Rumah Sakit Advent Bandung menyadari bahwa Pasien Rawat Inap memiliki persepsi bahwa pelayanan yang diberikan oleh Perawat merupakan hal yang diharpkan karena Perawat merupakan pelayan yang ditugaskan rumah sakit untuk memenuhi setiap kebutuhan-kebutuhan Pasien.

Komunikasi Terapeutik memiliki besar pengaruh 60% dan kepuasan pelayanan dipengaruhi faktor lain sebesar 40%, hal ini sangat menarik untuk dibahas dan menurut analisis pentliti faktor lain tersebut muncul dari bagaimana fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit advent. Fasilitas penunjang yang diberikan rumah sakit advent tentu akan dibandingkan oleh harga yang didapat dan apabila harga yang dibandingkan dengan fasilitas sesuai

tentu hal tersebut dapat menjadi salah satu faktor lain dalam memenuhi kepuasan pasien.

Faktor lain yang mempengaruhi Kepuaasan Pelayanan adalah bukan hanya Pelayanan keperawatan terhadap Pasien, tetapi bagaimana Perawat juga memberikan Pelayanan terhadap keluarga Pasien dimana dapat diasumsikan bahwa pengisian kuesioner tidak sepenuhnya diisi oleh Pasien yang dirawat dengan pertimbangan faktor seperti kondisi yang tidak memungkinkan. Oleh karena itu hal yang perlu diperhatikan juga adalah bagaimana perawat memberikan kesan yang positif bukan hanya kepada Pasien rawat inap tetapi juga kepada Keluarga Pasien tersebut.

Selanjutnya adalah analisis peneliti berfokus pada Fase Komunikasi Terapeutik manakah yang memberikan pengaruh paling besar kepada Kepuasan Pelayanan, adalah Fase Prainteraksi dimana Perawat Rumah Sakit Advent Bandung dapat menjalankan Komunikasi Terapeutik secara keseluruhan karena persiapan yang baik sehingga pada saat penerapan Komunikasi Terapeutik berjalan dengan lancar.

Pada Fase selanjtunya yang paling signifkan dalam mempengaruhi Kepuasan Pelaynan adalah Fase Terminasi karena pada tahap ini Perawat memberikan kesan terakhir kepada Pasien, diikuti oleh Fase Kerja dimana dilihat dari indikator yang ada peneliti memberikan analisis bahwa Fase Kerja adalah fase yang paling besar memberikan Pengaruh karena dari 5 Indikator Kepuasan Pelayanan, Fase Kerja merupakan Fase yang memiliki pengaruh seperti keahlian perawat, kecepatan perawat hingga dari bagaimana Pasien merasa terjamin dan percaya terhadap Perawat Rumah Sakit Advent Bandung dilihat dari bagaimana Perawat menjalankan Prosedur Medis kepada Pasien Tersebut.

Dan fase terakhir adalah Fase Orientasi atau perkenalan pertama, analisis peneliti mengapa Fase Orientasi merupakan Fase yang paling kecil dalam mempengaruhi adalah karena pada Fase ini Pasien masih merasa asing dan membutuhkan pendekatan yang lebih untuk dapat merasa nyaman dengan perawat dan Kepuasan Pelayanannya terpenuhi karena pada saat Pasien Rawat Inap masih merasa asing tentu persepsi yang diberikan Pasien adalah masih pada tahap Persepsi awal dan faktor lain adalah masih minimnya Pelayanan yang diberikan kepada Pasien.

Sesuai dengan hasil uji dan analisis peneliti maka peneliti menyatakan bahwa Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Advent Bandung memberikan pengaruh yang signifikan dan juga korelasi yang sangat kuat terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap karena Perawat Rumah Sakit Advent Bandung berhasil memenuhi harapan Pasien dengan Hasil yang didapat Pasien selama proses Rawat Inap, seperti yang dikatakan oleh Philip Kotler yang menyatakan bahwa “Kepuasan adalah Kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.”(2009:138).

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisa dan pengolahan data pada penelitian tentang **"Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Advent Bandung Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap"**, peneliti menarik kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan uraian yang telah penulis analisis dalam bab-bab sebelumnya.

Kesimpulan yang ditarik penulis sebagai berikut:

1. Pengaruh Fase Prainteraksi Perawat Rumah Sakit Advent Bandung Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap menghasilkan korelasi yang kuat, positif dan signifikan. Dapat disimpulkan bahwa Perawat Rumah Sakit Advent Bandung dalam pengendalian diri dan pemberian Proesdur melakukan persiapan yang maksimal sehingga membuat Pasien rawat inap merasa puas.
2. Pengaruh Fase Orientasi Perawat Rumah Sakit Advent Bandung Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap menghasilkan korelasi yang kuat, positif dan signifikan. Dapat disimpulkan bahwa fase Orientasi yang diterapkan oleh Perawat Rumah Sakit Advent Bandung membangun kesan yang kuat dari awal interaksi sehingga Pasien tidak merasa asing dan puas.
3. Pengaruh Fase Kerja Perawat Rumah Sakit Advent Bandung Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap menghasilkan korelasi yang kuat, positif dan signifikan. Dapat disimpulkan bahwa fase Kerja yang diterapkan oleh Perawat Rumah Sakit Advent Bandung memiliki keahlian yang baik dengan memberikan prosedur yang rapih dan cepat sehingga membuat Pasien rawat inap merasa puas.
4. Pengaruh Fase Teriminas Perawat Rumah Sakit Advent Bandung Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap menghasilkan korelasi yang kuat, positif dan signifikan. Dapat disimpulkan bahwa fase Terminasi yang diterapkan oleh Perawat Rumah Sakit Advent Bandung memberikan kesan yang baik bahkan pada saat perpisahan sehingga menimbulkan Kepuasan Pelayanan untuk pasien Rawat Inap.
5. Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Advent Bandung terhadap *Responsiveness* kepuasan pelayanan Pasien rawat inap menghasilkan korelasi yang kuat, positif dan signifikan. Dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Advent Bandung terhadap *responsiveness* kepuasan pelayanan terhadap Pasien rawat inap sangat baik dimana Pasien menilai bahwa kecepatan dan respon perawat rumah sakit advent sangat

baik dengan memberi memberikan pernyataan yang positif dan hasil uji statisik menunjukan hasil yang serupa.

6. Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Advent Bandung terhadap *tangibel* kepuasan pelayanan terhadap Pasien rawat inap menghasilkan korelasi yang cukup, positif dan signifikan. Dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Advent Bandung terhadap *tangibel* kepuasan pelayanan terhadap Pasien rawat inap sangat baik dimana Pasien memberikan pernyataan bahwa melalui angket bahwa perawat rumah sakit advent memiliki penampilan yang rapih dan bersih dan didukung oleh hasil uji statisik menunjukan hasil yang serupa.
7. Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Advent Bandung terhadap *Reliability* kepuasan pelayanan Pasien rawat inap menghasilkan korelasi yang kuat, positif dan signifikan. Dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Advent Bandung terhadap *Reliability* kepuasan pelayanan terhadap Pasien rawat inap sangat baik dimana Pasien dapat mengandalkan perawat dan memberikan pernyataan yang positif dan hasil uji statisik menunjukan hasil yang serupa.
8. Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Advent Bandung terhadap *Assurance* kepuasan pelayanan Pasien rawat inap menghasilkan korelasi yang cukup, positif dan signifikan. Dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Advent Bandung terhadap *Assurance* kepuasan pelayanan terhadap Pasien rawat inap sangat baik dimana Pasien merasa terjamin dan percaya kepada perawat dan memberikan pernyataan yang positif dan hasil uji statisik menunjukan hasil yang serupa.
9. Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Advent Bandung terhadap *Empathy* kepuasan pelayanan terhadap Pasien rawat inap menghasilkan korelasi yang cukup, positif dan signifikan. Dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Advent Bandung terhadap *enpathy* kepuasan pelayanan terhadap Pasien rawat inap sangat baik dimana perawat memberikan *empathy* dengan kata-kata motivasi kepada pasien serta pasien memberikan pernyataan yang positif dan hasil uji statisik menunjukan hasil yang serupa.
10. Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Advent Bandung Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap menghasilkan korelasi yang

kuat, positif dan signifikan. Dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Advent Bandung terhadap kepuasan pelayanan terhadap Pasien rawat inap memiliki pengaruh yang besar dimana Pasien secara umum memberikan hasil yang memuaskan dengan memberikan pernyataan yang positif dan hasil uji statisik menunjukan hasil yang serupa.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, pada bagian ini peneliti akan memberikan saran-saran yang bisa bermanfaat tentunya bagi semua pihak yang berkaitan dengan penelitian ini, yang berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan, instansi atau lembaga serta berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitian. Adapun saran-saran yang peneliti berikan setelah meneliti permasalahan adalah sebagian berikut :

1. **Saran Bagi Rumah Sakit Advent Bandung**
   a. Bagi Perawat Rumah Sakit Advent Bandung diharapkan meningkatkan pendidikan keperawatan terutama bagi perawat pada tingkat Diploma 3 dapat melanjutkan studinya dan meningkatkan kemampuan khususnya pada bidang Komunikasi Terapeutik.
   b. Bagi Perawat Rumah Sakit Advent Bandung agar selalu memperhatikan kebersihan dan kerapihan penampilannya sebelum berinteraksi dengan Pasien Rawat Inap.
   c. Bagi Rumah Sakit Advent Bandung agar menyediakan Kotak Saran pada bagian Rawat Inap untuk menampung Evaluasi secara langsung dari Pasien ataupun Keluarga Pasien.
   d. Bagi Rumah Sakit Advent Bandung agar dapat mengadakan pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan terhadap pasien khususnya mengadakan pelatihan bagi perawat untuk meningkatkan keterampilan perawat dalam memberikan prosedur perawatan kepada pasien.
   e. Bagi Rumah Sakit Advent untuk mendeskripsikan lebih jelas mengenai fasilitas pelayanan pada Websitenya karena masih minimnya gambar Fasilitas terutama Fasilitas setiap kamar.

2. **Saran Bagi Peneliti Selanjutnya**
   a. Peneliti selanjutlan diharapkan mengkaji lebih dalam dan lebih banyak sumber maupun

referensi yang berkaitan dengan pelayanan, kepuasan dan Rumah Sakit Advent Bandung

b. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan data dan segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian sehingga penelitian ini dapat dilakukan dengan baik serta lebih matang.
c. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjaga sikap dan tingkah laku serta mematuhi segala peraturan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan selama melakukan penelitian di Rumah Sakit Advent Bandung agar dapat selalu menjaga nama baik dari Universitas Komputer Indonesia,
d. Untuk mahasiswa/i yang akan mengambil penelitian yang memiliki tema serupa atau sama diharapkan dapat lebih meningkatkan keaktifan, rasa inisiatif, percaya diri, dan bekerjasama dengan staff atau pegawai Rumah Sakit untuk melakukan koordinasi yang lebih baik sehingga dapat membantu kelancaran penelitian.