

ABSTRAK

Ervina Lihawa 2014. Studi Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Instalasi Rawat Inap RSUD. Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo, Skripsi, Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I **DR. Lintje Boekoesoe M,Kes** Dan Pembimbing II **Wirda. Y. Dulahu S.kep, Ns.M.Kep.** Daftar Pustaka: 24 (2006-2013).

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna. Masalah yang terjadi di RSUD.Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo yaitu banyaknya keluhan mengenai komunikasi perawat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo tahun 2014.

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Populasi dari penelitian ini berjumlah 210 dengan sampel 60 responden, dimana responden adalah pasien rawat lebih dari 3 hari.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada fase orientasi 39 responden (65,0%) tidak puas dan 21 responden (35,0%) puas. Pada fase kerja, 47 responden (78,3%) puas dan 13 responden(21,7%) tidak puas. Pada fase terminasi 40 responden (66,7%) puas dan 20 responden (33,3%) tidak puas. Pada dimensi respon44 responden (73,3%) puas dan 16 responden (26,7%) tidak puas,komunikasi terapeutik 46 responden (76,7%) puas dan 14 responden (23,3%) tidak puas. Maka dari itu, disarankan kepada perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo untuk meningkatkan pelaksanaan komunikasi terapeutik, khususnya pada fase orientasi dimana tingkat kepuasan pasien rendah.

Kata Kunci : Fase Orientasi, fase Kerja, fase Terminasi, Dimensi Respon, Komunikasi Terapeutik Perawat.