

ABSTRAK

WELLA ARBELLA. NPM: 2151124. Komunikasi Teurapeutik Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Pasien di Instalasi Rawat Inap Anak Rumah Sakit dr. Noesmir Baturaja. Skripsi (S-1) Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, dan Ilmu Hukum dan Hukum, Universitas Baturaja. Di bawah Bimbingan Septiana Wulandari, M.I.Kom.. sebagai Pembimbing I dan Dian Novitasari, M.I.Kom. sebagai Pembimbing II.

Kepuasan pasien, khususnya orang tua dari pasien anak, merupakan salah satu indikator penting dalam mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan tersebut adalah komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat. Komunikasi ini menjadi kunci dalam membangun hubungan yang efektif, empatik, dan profesional antara perawat, pasien, dan keluarganya. Penelitian ini menggunakan *Attraction Theory* atau teori ketertarikan sebagai landasan teoritis, yang mencakup lima indikator utama: kesamaan, kedekatan, penguatan, daya tarik fisik, dan kepribadian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi di Instalasi Rawat Inap Anak Rumah Sakit dr. Noesmir Baturaja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat telah menerapkan komunikasi terapeutik secara optimal. Pada indikator kesamaan, perawat menunjukkan empati, perhatian emosional, serta sikap profesional dalam menjelaskan prosedur keperawatan. Pada indikator kedekatan, perawat membangun hubungan hangat dengan menyapa pasien secara lembut, menggunakan bahasa yang sesuai usia anak, serta melibatkan orang tua dalam proses perawatan. Pada indikator penguatan, perawat memberikan pujian kepada pasien anak yang kooperatif dan mendapatkan pelatihan serta penghargaan dari pihak rumah sakit. Pada indikator daya tarik fisik dan kepribadian, perawat tampil dengan rapi, bersih, ramah, dan sabar dalam setiap interaksi. Latar belakang sosial dan pendidikan perawat yang sebagian besar S1 juga mendukung kemampuan mereka dalam berkomunikasi tanpa diskriminasi kepada semua pasien. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik perawat di Instalasi Rawat Inap Anak Rumah Sakit dr. Noesmir Baturaja telah berjalan efektif dan berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan orang tua pasien.

Kata kunci: komunikasi terapeutik, kepuasan pasien, perawat, attraction theory.

ABSTRACT

WELLA ARBELLA. NPM: 2151124. Nurses' Therapeutic Communication in Improving Patient Satisfaction in the Children's Inpatient Installation of Dr. Noesmir Baturaja Hospital. Thesis (S-1) Department of Communication Science, Faculty of Social Sciences, Political Science, and Law and Law, Baturaja University. Under the guidance of Septiana Wulandari, M.I.Kom.. as Supervisor I and Dian Novitasari, M.I.Kom. as Supervisor II.

Parents' satisfaction, especially those of pediatric patients, is a key indicator of service quality in hospitals. One of the determining factors of such satisfaction is the therapeutic communication practiced by nurses. This form of communication is essential in building effective, empathetic, and professional relationships between nurses, patients, and their families. This study uses Attraction Theory as its theoretical foundation, which consists of five key indicators: similarity, proximity, reinforcement, physical attractiveness, and personality. The research method applied is descriptive qualitative. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation at the Pediatric Inpatient Unit of Dr. Noesmir Hospital Baturaja. The findings indicate that nurses have applied therapeutic communication effectively. In the similarity indicator, nurses demonstrated empathy, emotional support, and professionalism in explaining nursing procedures. In terms of proximity, nurses built warm relationships by greeting patients gently, using age-appropriate communication, and involving parents in the care process. Regarding reinforcement, nurses gave praise to cooperative pediatric patients and received training and recognition from the hospital. For the physical attractiveness and personality indicator, nurses maintained a clean and neat appearance while displaying friendly, patient, and professional attitudes. Most nurses held the undergraduate level (S1) and they demonstrated the ability to communicate equally and non-discriminatorily with all patients. It can be concluded that nurses' therapeutic communication at the Pediatric Inpatient Unit of Dr. Noesmir Hospital Baturaja has been effective and positively contributes to improving parents' satisfaction.

Keywords: therapeutic communication, patient satisfaction, nurses, attraction theory.