

SKRIPSI

**GAMBARAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DAN KEPUASAN PASIEN
DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI KLINIK BANUA MEDIKA
BANJARMASIN TAHUN 2024**



**Disusun Oleh :
AMITA LISTRIANI
113063C1120036**

**PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA KEPERAWATAN DAN PROFESI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SUAKA INSAN
BANJARMASIN
2024**

**GAMBARAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DAN KEPUASAN PASIEN
DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI KLINIK BANUA MEDIKA
BANJARMASIN TAHUN 2024**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan



Disusun Oleh :

AMITA LISTRIANI

113063C1120036

**PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA KEPERAWATAN DAN PROFESI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SUKA INSAN
BANJARMASIN**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**GAMBARAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DAN KEPUASAN PASIEN
DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI KLINIK BANUA MEDIKA
BANJARMASIN TAHUN 2024**

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan

Banjarmasin, 16 Juli 2024

Menyetujui,

Pembimbing I

Lucia Andi Chrismilasari, S. Kep, Ners., M. Kep

Pembimbing II

Sr. Margaretha Rosa Peni, SPC., MAN

Mengetahui,

Koordinator Penelitian STIKES Suaka Insan

Banjarmasin



Lanawati, S. Kep, Ners., M. Kep

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

GAMBARAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DAN KEPUASAN PASIEN
DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI KLINIK BANUA MEDIKA
BANJARMASIN TAHUN 2024

Diajukan Oleh :

Amita Listriani

113063C1120036

Telah Diseminarkan dan Diujikan

Banjarmasin, 16 Juli 2024

Penguji I


Sr. Anastasia Maratning, SPC, BSN, MAN

Penguji II


Septi Machelia S.N., S. Kep, Ners., M. Kep

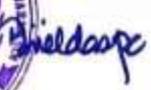
Penguji III


Warjiman, S. Kep, Ners., MSN

Mengetahui,

Ketua STIKES Suaka Insan Banjarmasin




Sr. Imelda Ingir Ladjar, SPC., BSN., MHA., Ph.D

GAMBARAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DAN KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI KLINIK BANUA MEDIKA BANJARMASIN TAHUN 2024

Amita Listriani¹, Lucia Andi Chrismilasari², Sr. Margaretha Rosa Peni³

amitalistriani@gmail.com

INTISARI

Latar Belakang : Komunikasi merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi setiap orang. Komunikasi yang baik dan tepat sasaran merupakan suatu kewajiban yang harus dimiliki oleh tenaga kesehatan khususnya bagi seorang perawat dalam pelayanan keperawatan. Kepuasan pasien dapat ditingkatkan dengan adanya komunikasi yang baik sehingga pasien yang dilayani akan merasa nyaman dengan komunikasi yang terarah dan jelas. Hubungan saling percaya antara perawat dan pasien yang tercipta melalui komunikasi terapeutik merupakan alat yang sangat berperan untuk meningkatkan proses penyembuhan pasien.

Tujuan Penelitian : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Klinik Banua Medika Banjarmasin Tahun 2024.

Metode : Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional* dengan jumlah sampel 30 responden.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan penerapan komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien di Klinik Banua Medika Banjarmasin sudah baik. Komunikasi terapeutik sebagian besar dinyatakan baik (73,3%) dan kepuasan pasien sebagian dinyatakan puas (93,3%).

Kesimpulan : Gambaran komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Klinik Banua Medika Banjarmasin sudah baik.

Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien, Pelayanan Keperawatan

¹Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan Banjarmasin

²Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan Banjarmasin

³Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan Banjarmasin

DESCRIPTION OF THERAPEUTIC COMMUNICATION AND PATIENT SATISFACTION IN NURSING SERVICES AT THE KLINIK BANUA MEDIKA BANJARMASIN IN 2024

Amita Listriani¹, Lucia Andi Chrismilasari², Sr. Margaretha Rosa Peni³

amitalistriani@gmail.com

ABSTRACT

Background : Communication is one of the things that can affect everyone. Good and targeted communication is an obligation that must be owned by health workers, especially for a nurse in nursing services. Patient satisfaction can be improved by good communication so that patients who are served will feel comfortable with directed and clear communication. The relationship of trust between nurses and patients created through therapeutic communication is a very instrumental tool to improve the healing process of patients.

Objective : This study aims to determine how the description of therapeutic communication and patient satisfaction in nursing services at the Klinik Banua Medika Banjarmasin in 2024.

Method : The type of research used in this study is quantitative with a descriptive correlational method with a cross sectional approach with a sample size of 30 respondents.

Result : The results showed that the implementation of nurse therapeutic communication and patient satisfaction at the Klinik Banua Medika Banjarmasin was good. Therapeutic communication was mostly stated to be good (73.3%) and patient satisfaction was partially stated to be satisfied (93.3%).

Conclusion : The description of therapeutic communication and patient satisfaction in nursing services at the Klinik Banua Medika Banjarmasin is good.

Keywords : Therapeutic Communication, Patient Satisfaction, Nursing Services

¹The student of STIKES Suaka Insan Banjarmasin

²The lecture of STIKES Suaka Insan Banjarmasin

³The lecture of STIKES Suaka Insan Banjarmasin

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amita Listriani
NPM : 113063C1120036
Prodi : Sarjana Keperawatan dan Profesi Ners
Jenis Karya : Skripsi

Sebagai Civitas Akademika STIKES Suaka Insan Banjarmasin, yang turut serta mendukung pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIKES Suaka Insan Banjarmasin Karya Ilmiah saya yang berjudul:

“Gambaran Komunikasi Terapeutik Dan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Klinik Banua Medika Banjarmasin Tahun 2024”

Dengan adanya Hak Bebas Royalti ini maka, STIKES Suaka Insan Banjarmasin mempunyai kebebasan secara penuh untuk menyimpan, melakukan editing, mengalihkan ke formula/media yang berbeda, melakukan kelolaan berupa *database* serta melakukan publikasi tugas akhir saya ini dengan pertimbangan tetap mencantumkan nama penulis/pencipta sah sebagai pemilik Hak Cipta dengan segala perangkat yang ada (bila diperlukan).

Di buat di : Banjarmasin

Pada tanggal : 16 Juli 2024

Saya yang menyatakan,



Amita Listriani

PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah karya tulis saya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister) baik di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan (STIKES Suaka Insan) maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian penulis sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing atau tim penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat penulis yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Banjarmasin, 16 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Amita Listriani

LEMBAR PERSEMBAHAN

“Aku memulai dengan Nama Tuhan Yesus dan dengan penuh keyakinan mengakhiri dengan kata Amin ”

“Jangan Takut, Percaya Saja”

(Markus 5:36)

Terima kasih Tuhan Yesus Kristus, Juruslamat yang selalu ada di setiap langkah penulis dalam menyelesaikan perjalanan ini. Terima kasih karena sudah memberikan harapan dan kekuatan di waktu yang tepat di tengah keputusan penulis. Terima kasih karena sudah menuntun dan menggendong anak-Mu ini saat ia tidak mampu untuk melangkah maju dan menjadi sumber kekuatan di tengah ketidakpastiaan. Terima kasih Tuhan karena sudah menjadi rumah bagi penulis untuk meneteskan air mata sukacita. Terima kasih atas pemeliharaan kesehatan, kekuatan, ketekunan dan kebijaksanaan yang senantiasa Tuhan berikan kepada penulis, serta kesabaran sehingga penulis tetap kuat bertahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Teristimewa kepada cinta pertama penulis, Ambah Yensmit dan Ine Seni Hariati yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, pelukan, doa, kasih sayang, yang selalu mengusahakan dan melakukan yang terbaik untuk penulis. Sosok orang tua yang berhasil membuat penulis bangkit dari kata menyerah. Penulis sadar, bahwa setiap kata dalam skripsi ini adalah buah dari kerja keras dan doa orang tua. Skripsi ini adalah persembahan untuk kedua orang tua yang sangat saya cintai, tulisan sederhana dari putri bungsumu yang saat ini sudah tumbuh dewasa dari awal perkuliahan dan sampai akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah mengantarkan anak kalian berada di tempat ini walaupun

pada akhirnya penulis harus berjuang tanpa kata semangat lagi dari sosok Ibu. Kepada kedua kakak terkasih penulis Frila dan Helsy, terima kasih karena sudah membantu memberikan semangat di saat kesusahannya dalam mengerjakan skripsi ini serta memberikan kasih sayang, nasihat serta menguatkan penulis melalui doa, perhatian dan dukungan yang tiada henti kepada penulis dalam menyelesaikan studi ini.

Terima kasih juga kepada dosen pembimbing saya ibu Lucia Andi Chrismilasari, S.Kep, Ners., M.Kep selaku dosen pembimbing I dan Sr. Margaretha Rosa Peni, SPC., MAN selaku dosen pembimbing II. Terima kasih atas banyak materi, saran, motivasi yang membangun saya untuk mengerti bagaimana proses penyusunan proposal sampai skripsi ini. Terima kasih yang amat besar saya ucapkan atas segala usaha, tenaga, waktu dan kesabaran dalam membimbing saya. Terima kasih juga saya ucapkan kepada para dosen penguji saya Sr. Anastasia Maratning, SPC., BSN., MAN selaku dosen penguji I, ibu Septi Machelia Champaca Nursery, S.Kep, Ners., M.Kep selaku dosen penguji II, dan bapak Warjiman, S.Kep, Ners., MSN selaku dosen penguji III yang sudah berkenan menguji proposal dan skripsi saya serta memberikan masukan, kritik, dan saran sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.

Kepada teman-teman seperjuanganku Yustira, Mariana, Anggi, Nadya, Putri, Sintya terima kasih karena sudah memberikan semangat dan dukungan, berkat kalian semua penulis dapat menyelesaikan skripsi ini walaupun penuh dengan suka dan duka. Terima kasih untuk selalu ada di saat penulis memerlukan bantuan, masukan dan pendapat. Terima kasih untuk selalu mengingatkan saya di saat mulai merasa malas, memberikan penjelasan ketika saya tidak mengerti,

memberikan solusi ketika saya tidak tahu harus melakukan apa, mengorbankan waktu meskipun dalam situasi sulit, dan selalu menerima saya apa adanya dengan memberikan kritik yang membangun. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada Farahusna Auliana Wijaya yang selalu menjadi *support system* penulis selama mengerjakan skripsi ini. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan dukungan, semangat tenaga pikiran, dan senantiasa sabar menghadapi penulis. Terima kasih kepada kalian yang telah menjadi bagian perjalanan saya hingga penyusunan skripsi ini.

Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no daya off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive. I wanna thank me for tryna do more right than wrong. I wanna thank me for just being me at all times.



“Effort makes you. You’ll regret someday if you don’t try your best now. Don’t think it’s too late but keep working on. It may teka time but there’s nothing that gets worses when your practice. You may get sad, but it’s evidence that you are doing good.”

Jeon Jungkook

CURRICULUM VITAE (CV)

A. Nama : Amita Listriani

B. Tempat/Tanggal Lahir : Betung, 12 Oktober 2002

C. Agama : Kristen Protestan

D. Status : Mahasiswa

E. Identitas Keluarga

1. Nama

a. Ayah : Yensmit

b. Ibu : Seni Hariati (Mendiang)

c. Saudara Kandung :

1). Frila Stefia Muraranda

2). Helsy

3). Koresh Elnatan Zenobian
(Mendiang)

F. Alamat : Desa Betung RT. 001 RW. 001,
Kecamatan Pamukan Utara,
Kabupaten Kotabaru, Provinsi
Kalimantan Selatan

G. Riwayat Pendidikan

1. SD : SDN Betung

2. SMP : SMPN 1 Pamukan Utara

3. SMA : SMAN 1 Pamukan Utara

4. Perguruan Tinggi : STIKES Suaka Insan Banjarmasin

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Gambaran Komunikasi Terapeutik Dan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Klinik Banua Medika Banjarmasin Tahun 2024”.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Keperawatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan Banjarmasin. Skripsi ini dapat terselesaikan berkat dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ini mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Sr. Imelda Ingir Ladjar, SPC., BSN., MHA., Ph.D selaku ketua STIKES Suaka Insan Banjarmasin.
2. Drg. Johay Maulida Rosita selaku dokter penanggung jawab di Klinik Banua Medika Banjarmasin yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Klinik Banua Medika Banjarmasin.
3. Warjiman, S.Kep., Ners., MSN selaku ketua Senat STIKES Suaka Insan Banjarmasin dan selaku dosen penguji III yang telah memberikan masukan, kritik dan saran untuk kesempurnaan Skripsi ini.
4. Maria Silvana Dhawo, S.Kep., Ners., MHPed selaku wakil ketua I STIKES Suaka Insan Banjarmasin.
5. Sr. Gertrudis Tutpai, SPC, S.Pd., M.Psi selaku wakil ketua II STIKES Suaka Insan Banjarmasin.

6. Lucia Andi Chrismilasari, S.Kep., Ners., M.Kep selaku wakil ketua III Kaprodi STIKES Suaka Insan Banjarmasin dan selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam membimbing dan memberi dukungan kepada penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
7. Theresia Jamini, S.Kep., Ners., M.Kep selaku ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Profesi Ners STIKES Suaka Insan Banjarmasin.
8. Dania Relina Sitompul, S.Kep., Ners., M.Kep selaku sekretariat Prodi Sarjana Keperawatan STIKES Suaka Insan Banjarmasin.
9. Fransiska Dwi Hapsari, S.Kep., Ners., M.K.M selaku sekretariat Profesi Ners STIKES Suaka Insan Banjarmasin.
10. Sr. Margaretha Rosa Peni, SPC., MAN selaku Kepala Komite Keperawatan Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin dan selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam membimbing dan memberi dukungan kepada penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
11. Lanawati, S.Kep., Ners., M.Kep selaku Koordinator Riset Penelitian STIKES Suaka Insan Banjarmasin.
12. Sr. Anastasia Maratning, SPC., BSN., MAN selaku dosen penguji I yang telah memberikan masukan, kritik dan saran untuk kesempurnaan Skripsi ini.
13. Septi Machelia Champaca Nursery, S.Kep., Ners., M.Kep selaku dosen penguji II yang telah memberikan masukan, kritik dan saran untuk kesempurnaan Skripsi ini.
14. Kepada seluruh responden di Klinik Banua Medika Banjarmasin yang bersedia membantu menjadi responden dalam penelitian ini.

15. Seluruh staf Pendidik dan Tata Usaha STIKES Suaka Insan Banjarmasin yang turut membantu dalam proses pengumpulan data.
16. Orang tua, kakak, keluarga, teman yang selalu memberi doa dan dukungan yang tidak berhenti baik moril maupun materil yang tidak ternilai harganya, terima kasih atas segalanya yang telah diberikan.
17. Rekan-rekan mahasiswa Sarjana Keperawatan Reguler Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat menyumbang sesuatu yang bermanfaat bagi para pembaca, khususnya dosen dan mahasiswa. Hasil skripsi ini diharapkan dapat digunakan sebagai tindak lanjut untuk mempersiapkan pembelajaran yang akan datang, sehingga lebih baik dan bermanfaat dalam rangka mewujudkan pendidikan yang bermutu.

Banjarmasin, 16 Juli 2024

Amita Listriani

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan	i
Lembar Pengesahan	ii
Intisari	iii
Abstract	iv
Pernyataan Persetujuan Publikasi	v
Pernyataan Orisinalitas Skripsi	vi
Lembar Persembahan	vii
Curriculum Vitae	x
Kata Pengantar	xi
Daftar Isi	xiv
Daftar Tabel	xvii
Daftar Gambar	xviii
Daftar Skema	xix
Daftar Lampiran	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
1. Tujuan Umum	7
D. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Teoritis	7
2. Manfaat Praktik	7
E. Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Telaah Pustaka	11
1. Konsep Komunikasi Terapeutik	11
a. Pengertian Komunikasi Terapeutik	11
b. Tujuan Komunikasi Terapeutik	13
c. Prinsip Dasar dalam Komunikasi Terapeutik	15
d. Karakteristik Komunikasi Terapeutik	16
e. Teknik Komunikasi Terapeutik	17
f. Tahap Komunikasi Terapeutik	22
g. Faktor-faktor yang Memengaruhi Komunikasi Terapeutik	26
2. Konsep Kepuasan Pasien	29
a. Pengertian Kepuasan Pasien	29
b. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien	30
c. Faktor-faktor yang Menyebabkan Ketidakpuasan Pasien	33
d. Indeks Kepuasan Pasien	33
e. Metode Pengukuran Kepuasan Pasien	35
f. Dimensi Kepuasan Pasien	36

3.	Konsep Kualitas Pelayanan Keperawatan	38
a.	Kualitas Pelayanan Keperawatan	38
b.	Tujuan Kualitas Pelayanan Keperawatan	39
c.	Faktor Kualitas Pelayanan Keperawatan	41
d.	Indikasi Kualitas Pelayanan Keperawatan	43
e.	Indikator Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Askep	45
B.	Landasan Teori	47
1.	Konsep Komunikasi Terapeutik	47
2.	Konsep Kepuasan Pasien	51
C.	Skema Landasan Teori	54
D.	Kerangka Konsep Penelitian	55
BAB III METODE PENELITIAN		56
A.	Jenis dan Rancangan Penelitian	56
B.	Variabel Penelitian	56
C.	Definisi Operasional	56
D.	Tempat dan Waktu Penelitian	58
1.	Tempat Penelitian	58
2.	Waktu Penelitian	58
E.	Subjek Penelitian	58
1.	Populasi	58
2.	Sampel	58
3.	Sampling	59
F.	Instrumen Penelitian	60
G.	Uji Validitas dan Reliabilitas	62
H.	Tehnik Pengumpulan Data	64
1.	Tahap Persiapan Pengumpulan Data	64
2.	Tahap Pelaksanaan Penelitian dan Pengumpulan Data	65
3.	Tahap Terminasi/Akhir	65
I.	Cara Analisa Data	66
1.	Pengolahan Data	66
2.	Analisa Data	69
J.	Kelemahan Penelitian	70
K.	Pertimbangan Etik	70
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		72
A.	Gambar Umum Tempat Penelitian	72
B.	Karakteristik Responden	75
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	73
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	75
4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	76
C.	Hasil dan Pembahasan	78

1. Analisis Univariat	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
A. Kesimplan	83
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88