

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