

SKRIPSI

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI KLINIK
PRATAMA WILAYAH KECAMATAN LIMA KAUM
KABUPATEN TANAH DATAR TAHUN 2025**

Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan



RAMADILA PUTRI

NIM : 24200048

PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

BUKITTINGGI

2025

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI KLINIK
PRATAMA WILAYAH KECAMATAN LIMA KAUM
KABUPATEN TANAH DATAR TAHUN 2025

Telah diseminarkan dan diujikan pada tanggal :
04 Agustus 2025

OLEH :
RAMADILA PUTRI
24200048

Pembimbing I :



(Ns. Rezi Prima, S.Kep., M.Kep)

Pembimbing II :



(Ns. Rista Nora, S.Kep., M.Kep)

Penguji :

Ns. Yuli Permata Sari, S.Kep., M.Kep :  (.....)

Dr. Ropika Ningsih, S.Kep., Ns., M.Kep :  (.....)

Mengetahui
Dekan Fakultas Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat



(Yuliza Anggraini, S.ST., M.Keb)

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul **“Hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di klinik pratama wilayah kecamatan lima kaum kabupaten tanah datar tahun 2025 ”** adalah hasil karya saya sendiri bukan merupakan jiplakan dari hasil karya orang lain kecuali kutipan sumbernya dicantumkan. Jika kemudian hari pernyataan yang saya buat ini ternyata tidak benar, maka status kelulusan dan gelar yang saya peroleh menjadi batal dengan sendirinya.

Bukittinggi, 04 Agustus 2025




Ramadila Putri

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT Yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya dan shalawat beriringan salam untuk nabi besar Muhammad SAW , sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Pratama Wilayah Kecamatan Lima Kaum Kabupaten Tanah Datar Tahun 2025” Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak , untuk itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Riki Saputra, MA, Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Ibu Yuliza Anggraini, S. ST., M.Keb, Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Ibu Ns. Yuli Permatasari S.Kep.,M.kep , Kaprodi S1 Ilmu Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
4. Ibu Ns. Rezi Prima S.Kep.,M.Kep ,Dosen Program Studi S1 Ilmu Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat selaku Pembimbing I yang telah banyak membantu, memberi masukan dan dukungan terkait penyusunan Skripsi ini.
5. Ibu Ns. Rista Nora S.Kep.,M.Kep ,Dosen Program Studi S1 Ilmu Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu, memberi masukan dan dukungan terkait penyusunan Skripsi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

6. Ibu Dosen Program Studi S1 Ilmu Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat yang telah banyak memberikan ilmu dan bimbingan selama ini.
7. Orang tua, mertua, suami, adik-adik serta putri saya yang telah memberikan dorongan, kasih sayang, dan doanya.
8. Serta teman-teman senasib dan seperjuangan baik yang di dalam lingkup kampus maupun luar kampus yang selalu memberikan semangat, dorongan dalam penulisan Skripsi ini

Peneliti menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca, semoga Skripsi ini bermanfaat bagi semuanya terkhusus bagi penulis dan pembacanya.

Bukittinggi, Juli 2025

Ramadila Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teoritis	9
B. Kerangka Teori.....	26
C. Kerangka Konsep	27
D. Hipotesis Penelitian.....	27
E. Defenisi Operasional	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Rancangan Penelitian	29
B. Populasi dan Sampel	29
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
D. Alat Pengumpulan Data	32
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	32
F. Prosedur Pengumpulan Data	34
G. Pengolahan dan Analisa Data.....	35

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

H. Etika Penelitian	37
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	39
A. Analisis Univariat.....	39
B. Analisis Bivariat.....	40
BAB V PEMBAHASAN	42
A. Interpretasi dan Diskusi Hasil	42
B. Implikasi	50
C. Keterbatasan Penelitian.....	51
BAB VI PENUTUP	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	61

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Defenisi operasional variabel penelitian	28
Tabel 4.1 Komunikasi Terapeutik Perawat	39
Tabel 4.2 Kepuasan Pasien	40
Tabel 4.3 Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien	40

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

DAFTAR SKEMA

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	26
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	27

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Komunikasi Terapeutik.....	61
Lampiran 2 Kuisisioner Kepuasan Pasien	64
Lampiran 3 Master Tabel	66
Lampiran 4 Analisis Data.....	69

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT**

**Skripsi, Juli 2025
Ramadila Putri**

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI KLINIK
PRATAMA WILAYAH KECAMATAN LIMA KAUM
KABUPATEN TANAH DATAR TAHUN 2025**

xi+ VI Bab (70 halaman) + 4 tabel + 2 skema + 10 lampiran

ABSTRAK

Data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2022 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Indonesia masih berada pada angka 76%, di bawah standar ideal yang ditetapkan WHO sebesar 80%. Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut adalah kualitas komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien. Komunikasi terapeutik yang meliputi empati, kejelasan informasi, sikap mendukung, dan kemampuan mendengarkan berperan penting dalam membangun hubungan profesional yang positif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama wilayah Kecamatan Lima Kaum. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Sampel terdiri dari 100 pasien yang dipilih secara *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang dianalisis menggunakan uji korelasi eksperimen. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien, dengan nilai uji *Chi-Square* 0,036 ($p < 0,05$). Pasien yang menerima komunikasi terapeutik yang baik menunjukkan tingkat kepuasan lebih tinggi (72%) dibandingkan dengan pasien yang menerima komunikasi kurang baik. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa komunikasi terapeutik perawat berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, disarankan agar tenaga keperawatan terus meningkatkan keterampilan komunikasi terapeutik sebagai bagian integral dari pelayanan keperawatan yang profesional dan berkualitas.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien, Keperawatan, Klinik Pratama

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

**UNDERGRADUATE NURSING STUDY
FACULTY OF HEALTH AND SCIENCE
MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF WEST SUMATRA**

Thesis, July 2025

Ramadila Putri

**THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSES' THERAPEUTIC
COMMUNICATION AND PATIENT SATISFACTION
LEVELS AT PRIMARY CLINICS IN LIMA KAUM
SUB-DISTRICT, TANAH DATAR REGENCY IN 2025**

xi + VI Chapters (70 pages) + 4 tables + 2 diagrams + 10 appendices

ABSTRACT

According to data from the Indonesian Ministry of Health in 2022, patient satisfaction with nursing services in Indonesia remains at 76%, which is below the WHO's ideal standard of 80%. One of the factors influencing this level of satisfaction is the quality of therapeutic communication between nurses and patients. Therapeutic communication, which includes empathy, clarity of information, supportive attitudes, and active listening, plays a vital role in building a positive professional relationship. This study aims to examine the relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction at the Pratama Clinic in Lima Kaum Subdistrict. This research used a quantitative method with a cross-sectional design. The sample consisted of 100 patients selected through accidental sampling. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed using the Spearman correlation test. The results showed a significant relationship between therapeutic communication and patient satisfaction, with a Chi-Square value 0,036 ($p < 0.05$). Patients who received good therapeutic communication from nurses reported higher satisfaction levels (72%) compared to those who received less effective communication. The study concludes that nurses' therapeutic communication is significantly associated with patient satisfaction. Therefore, it is recommended that nursing professionals continuously improve their therapeutic communication skills as an integral part of high-quality nursing services.

Keywords: Therapeutic Communication, Patient Satisfaction, Nursing, Primary Clinic

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014, klinik yaitu sarana Layanan medis yang memberikan layanan kepada individu, baik berupa pelayanan medis dasar maupun spesialis. Klinik dijalankan disampaikan oleh tenaga ahli kesehatan profesional termasuk di dalamnya dokter, perawat, serta bidan, serta tenaga medis yang lain. Tujuan utamanya adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu, berfokus pada promosi, pemeliharaan, dan pemulihan kesehatan masyarakat, serta disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Kepuasan merupakan respons emosional seseorang berupa rasa merasa bahagia maupun kecewa yang timbul usai menilai dan membedakan pandangan atau pengalamannya terhadap kinerja atau hasil suatu layanan dengan keinginan yang dimilikinya. Kepuasan akan terpenuhi jika setiap klien dan keluarganya mendapatkan hasil pelayanan yang optimal, tersedianya respons terhadap keluhan juga kondisi fisik sekitar, serta pemahaman, pengutamaan terhadap keinginan klien (Djala, 2021).

Kepuasan pasien merupakan ukuran sejauh mana pasien merasa puas atau tidak puas setelah memperoleh pelayanan kesehatan. Kepuasan ini dipengaruhi oleh mutu layanan yang diberikan serta kualitas interaksi komunikasi antara tenaga medis maupun non-medis dengan pasien (Abqa, R., Konadi, W., & Musrizal. M, 2023).

Kepuasan pasien merupakan sejauh mana pasien merasakan kepuasan

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

terhadap pelayanan kesehatan yang diperoleh, yang dipengaruhi oleh berbagai aspek seperti mutu pelayanan, kemudahan akses, serta besarnya biaya (Sofaer et al., 2020). Sementara itu, ketidakpuasan pasien merujuk pada ketidaksesuaian antara harapan pasien terhadap layanan keperawatan dengan kenyataan yang mereka alami (Handayani, 2024). Pasien yang merasa tidak puas cenderung memperlihatkan respons atau tindakan yang kurang bersedia bekerja sama dalam menjalani seluruh prosedur perawatan serta tindakan medis. akibat dari hal tersebut, pasien dapat memutuskan untuk keluar dari rumah sakit dan mencari layanan kesehatan lain yang dinilai memiliki kualitas lebih baik. (Utomo et al., 2020).

Komunikasi memiliki peran penting dalam memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Memberikan layanan yang memenuhi ekspektasi pasien merupakan tanggung jawab pihak yang memberikan pelayanan kesehatan. Ketika pasien merasakan pelayanan yang memuaskan, besar kemungkinan mereka kembali dan terus memanfaatkan layanan di fasilitas tersebut. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi, pasien akan cenderung mencari tempat pelayanan kesehatan lain yang dianggap lebih optimal dan sesuai dengan ekspektasi (Ariestia, M., 2024).

Interaksi komunikasi yang bersifat penyembuhan merupakan bentuk bentuk interaksi yang dilakukan secara sadar dan terencana bertujuan untuk mendukung proses penyembuhan penerima layanan kesehatan. Dalam praktik keperawatan, penting bagi perawat untuk menerapkan komunikasi ini agar dapat memahami kondisi emosional pasien, serta menunjukkan sikap hangat dan penuh empati. Pendekatan tersebut dapat menciptakan suasana saling

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

menghormati dan menghargai, sehingga pasien dapat menerima layanan kesehatan dengan pemahaman yang baik dan meminimalkan potensi mengecewakan (Syarif & Husnul, 2020). Purnamasari (2021) juga menyatakan bahwa hubungan yang positif hubungan antara penerima layanan dan tenaga perawat dapat terbentuk melalui komunikasi terapeutik yang berjalan dengan baik, yang pada gilirannya mampu meningkatkan rasa puas pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Berdasarkan monggi (2020), keluhan yang umum terjadi muncul dari individu penerima layanan kesehatan yang merasa tidak puas biasanya disebabkan oleh kurangnya komunikasi dan ketidakjelasan dalam proses keperawatan, yang seringkali membuat pasien merasa harus menunggu terlalu lama. Jika perawat memiliki kemampuan komunikasi yang baik, maka hal tersebut dapat membangun kepercayaan antara perawat dan pasien. Selain itu, komunikasi yang efektif juga berperan dalam mencegah timbulnya permasalahan hukum, meningkatkan kepuasan atas layanan keperawatan yang diberikan profesional, dan memperkuat pandangan terhadap profesi perawat dan kualitas layanan yang diberikan.

Sebagian perawat kurang memberikan perhatian terhadap cara berkomunikasi mereka, sehingga pasien tidak memperoleh penjelasan yang memadai tentang kondisi kondisi kesehatannya serta merasakan ketidakcukupan puas terhadap proses pemberian jasa yang diberikan demi proses pemulihan. Dalam beberapa tindakan, perawat terkadang tidak memberikan penjelasan terlebih dahulu mengenai yang akan diberikan, dan pasien tidak memahami manfaat dari perlakuan tersebut. Pasien sendiri

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

mengharapkan komunikasi yang ramah, disampaikan dengan suara yang lembut namun tetap jelas. Selain itu, ada kalanya perawat terlihat menjaga jarak dalam berinteraksi, yang membuat pasien merasa seolah-olah keberadaan atau kondisinya membuat perawat merasa tidak nyaman (Pitri & Ramadanti, 2022).

Menurut data dari World Health Organization, wilayah pada negara-negara seperti amerika serikat dan kawasan eropa, tingkat kepuasan pengguna layanan semakin meningkat berperan memiliki peran krusial dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan. Dalam satu dekade terakhir, survei yang secara khusus menyoroti pengalaman pasien telah berkembang pesat, dengan fokus pada berbagai aspek layanan, seperti durasi waktu tunggu, mutu fasilitas dasar, serta efektivitas komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan.

Seluruh aspek tersebut membantu mengungkap prioritas utama dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Dari tujuh belas negara yang disurvei, Italia menempati posisi kedua menurut WHO. Namun, hanya sekitar 20% penduduknya yang menyatakan puas dengan sistem layanan kesehatannya. Sementara itu, berdasarkan data Kementerian Kesehatan, Indonesia mencatatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kesehatan sebesar 99,17% pada tahun 2024. Di tingkat daerah, sejauh mana pasien merasa puas terhadap layanan kesehatan pada Kabupaten Tanah Datar juga menunjukkan hasil yang sangat positif. Khususnya di rumah sakit umum daerah prof. dr. m. a. hanafiah sm batusangkar pada periode semester pertama tahun 2023, IKM terhadap pelayanan kesehatan mencapai angka 88,45%, yang termasuk dalam kategori "Sangat Baik".

Beberapa faktor seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

fasilitas fisik memiliki hubungan yang memberikan pengaruh yang berarti terhadap tingkat kepuasan pasien. hasil penelitian oleh siregar (2020) di rs haji medan mengungkapkan bahwa pada fase awal atau tahap orientasi, telah diterapkan komunikasi dalam pelayanan kesehatan yang bertujuan menyepakati kontrak pelayanan medis dan keperawatan bersama pasien. meskipun demikian, masih ditemukan ketimpangan dalam keterampilan komunikasi di antara tenaga kesehatan, sehingga belum seluruhnya mampu menyampaikan pelayanan secara efektif.

Masih terdapat perawat yang belum menanyakan kondisi kondisi psikologis pasien, dengan tidak memanfaatkan intonasi yang halus dan penuh empati, serta menunjukkan ekspresi wajah yang datar. Selain itu, perawat juga kurang memberikan sapaan bersifat humoris yang dapat menciptakan suasana lebih hangat. Pada tahap pelaksanaan (fase kerja), sebagian besar pasien menilai bahwa bentuk pelayanan dari tenaga kesehatan tergolong baik. Namun demikian, temuan di lapangan menunjukkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik pada fase ini belum sepenuhnya optimal. Beberapa kekurangan yang ditemukan antara lain adalah kurangnya penjelasan yang jelas mengenai kondisi penyakit pasien serta tidak adanya pengingat untuk berdoa sebelum menjalani tindakan medis.

Salah satu klinik di wilayah Kecamatan Lima Kaum yaitu Klinik Polres Tanah Datar sendiri tercatat jumlah masyarakat yang terlayani pada Tahun 2023 sebanyak 4.104 pasien, sedangkan pada tahun 2024 sebanyak 5.342 pasien. Namun peningkatan jumlah pasien di Klinik Polres Tanah Datar tidak diikuti dengan kepuasan pasien sebagai penerima layanan. Hal ini dibuktikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

dengan hasil evaluasi kotak kepuasan pasien pada Bulan Desember 2024 tercatat dari 154 suara, ditemukan 57% mengatakan tidak puas dan sisanya sebanyak 43% mengatakan puas. Ini artinya lebih dari separuh pasien yang datang mendapatkan layanan kesehatan di Klinik Polres Tanah Datar merasakan tidak puas dengan pelayanan yang didapatkan.

Merujuk pada temuan dari wawancara yang telah dilakukan, mayoritas, yaitu 6 dari 10 pasien, berdasarkan wawancara di tiga Klinik Pratama di Kecamatan Lima Kaum menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang disampaikan oleh tenaga pelaksana klinik. Mereka menilai bahwa tenaga pelaksana menunjukkan sikap yang kurang ramah serta tidak menyampaikan informasi dengan jelas.

Kajian ini dilakukan untuk mengkaji keterkaitan antara komunikasi bersifat terapeutik yang dilakukan oleh tenaga keperawatan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Pratama yang berada di wilayah Kecamatan Lima Kaum, berdasarkan permasalahan yang telah ditemukan sebelumnya.

B. Rumusan Masalah

Rumusan permasalahan dalam studi ini yakni “apakah terdapat keterkaitan antara komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat dengan tingkat kepuasan pasien di klinik pratama yang berada di wilayah kecamatan lima kaum”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Studi ini dilakukan dengan maksud untuk mengidentifikasi adanya hubungan antara komunikasi terapeutik yang dijalankan oleh perawat

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

dengan tingkat kepuasan pasien di klinik pratama yang terletak di wilayah kecamatan lima kaum

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui Gambaran tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Wilayah Kecamatan Lima Kaum
- b. Mengetahui Gambaran komunikasi terapeutik perawat di Klinik Pratama Wilayah Kecamatan Lima Kaum
- c. Mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Wilayah Kecamatan Lima Kaum

D. Manfaat Penelitian

1. Untuk Pasien

Diharapkan bahwa penggunaan komunikasi terapeutik dapat mendorong pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu. Melalui komunikasi tersebut, pasien diharapkan mengalami kepuasan atas pelayanan yang disediakan oleh perawat.

2. Bagi Klinik

Mengupayakan peningkatan mutu layanan kesehatan, khususnya dalam komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat. Dikomunikasikan kepada klinik seberapa puas pasien dengan pelayanan yang mereka dapatkan.

3. Untuk Perawat

- a. Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Perawat.
- b. Menerapkan Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan.
- c. Mengevaluasi Dampak Komunikasi Terapeutik terhadap Kepuasan

Pasien.

- d. Meningkatkan Kesadaran Perawat tentang Pentingnya Komunikasi Terapeutik
- e. Mengembangkan Program Pengembangan Profesional Berkelanjutan

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan dan mengkaji Keterkaitan antara penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Wilayah Kecamatan Lima Kaum pada tanggal 23 April sampai dengan 07 Mei 2025. Fokus utama penelitian ini adalah pada aspek-aspek komunikasi terapeutik, yaitu keterbukaan, empati, dan sikap mendukung yang ditunjukkan oleh perawat saat memberikan pelayanan kepada pasien. Subjek dalam studi ini mencakup pasien yang memperoleh layanan di beberapa Klinik Pratama yang berada di Wilayah Kecamatan Lima Kaum. Penelitian telah dilaksanakan dalam rentang waktu selama dua minggu. Metode pemilihan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu teknik pengambilan sampel secara kebetulan, di mana siapa saja yang secara tidak sengaja ditemui oleh peneliti dan dianggap memenuhi kriteria, dapat dijadikan responden. Teknik ini digunakan karena dinilai praktis dan memungkinkan peneliti untuk memperoleh data secara langsung dari pasien yang sedang atau telah menerima pelayanan keperawatan.