



UNITRI Press

ADRIANO NAZARIO LEMOS



Lecture -- no repository 034



Lecture



Gambella University

Document Details

Submission ID

trn:oid::1:3360130929

Submission Date

Oct 3, 2025, 8:39 AM GMT+2

Download Date

Oct 3, 2025, 8:42 AM GMT+2

File Name

Adriano_Nazario_Lemos_2019610100.docx

File Size

51.3 KB

7 Pages

974 Words

6,732 Characters

19% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Top Sources

- 18%  Internet sources
- 11%  Publications
- 8%  Submitted works (Student Papers)



Top Sources

18%  Internet sources
11%  Publications
8%  Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	eprints.unipdu.ac.id	6%
2	Internet	repository.ub.ac.id	3%
3	Internet	www.journal.stieamkop.ac.id	1%
4	Internet	repository.itskesicme.ac.id	1%
5	Internet	docplayer.info	1%
6	Internet	publikasi.unitri.ac.id	1%
7	Internet	rinjani.unitri.ac.id	1%
8	Internet	positori.ubs-ppni.ac.id	1%
9	Internet	www.coursehero.com	1%
10	Internet	repository.helvetia.ac.id	<1%
11	Publication	Nining Rasmianingsih, Nur Wulan, Sri Trianingsih. "HUBUNGAN ANTARA KOMUN..."	<1%

3

[REDACTED]
[REDACTED] LAVALETTE
KOTA MALANG



DISUSUN OLEH ADRIANO
NAZARIO LEMOS
2019610100

7

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

2025

Sebagai penyedia jasa kesehatan, rumah sakit diwajibkan memberi pelayanannya yang unggul dalam aspek komunikasi antara perawat dan pasien. Efektivitas komunikasi akan tercapai jika komunikasi ini ditujukan mengetahui bagaimana hubungan dan derajat kepuasan pasien.

Metode cross sectional digunakan dalam riset ini. Dari populasi 61 pasien, 53 pasien ditetapkan sebagai sampel dengan teknik purposive sampling. Variabel bebasnya yakni komunikasi terapeutik, sementara variabel terikatnya yakni kepuasan pasien. Instrumennya berupa kuesioner. Uji statistik yaitu uji Spearman Rank. Temuan menunjukkan bahwa 90,6% pasien merasa perawat di RS Lavalette melakukan komunikasi terapeutik yang baik. 94,3% pasien menunjukkan tingkat kepuasan pada kategori puas. Terdapat hubungan bertingkat sedang antara komunikasi terapeutik dan kepuasannya pasien rawat inap di RS Lavalette ($r = 0,45$ dan $p = 0,0572$). Riset ini mendapat sebaiknya memperdalam kajian faktor-faktor yang mengimplikasi komunikasi terapeutik, di mana perawat menjadi pelaku utamanya.

Kata kunci: Komunikasi Terapeutik, Tingkat Kepuasan Pasien

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED] mengemban tugas memberikan [REDACTED] ke pasien ialah rumah sakit, yaitu lembaga pelayanan medis yang menawarkan pelayanan pribadi secara totalitas, yakni [REDACTED]

[REDACTED] Hk.01.07/Menkes/1128/2022). Mahfudhoh & Muslimin (2020) berkata, rumah sakit ialah entitas yang amat kompleks yang menawarkan aneka ragam pelayanan kesehatan dan dijalankan secara menyeluruh dengan fokus pada pemeliharaan kesehatan, sesuai dengan regulasi yang berlaku, serta bersifat inklusif tanpa memandang agama, golongan, atau kedudukan. Rumah sakit memiliki keharusan untuk merencanakan, mengimplementasikan, dan menjamin standar kualitas dalam pelayanan kesehatan (Purwata, Wijaksono & Alawiyah, 2021). Institusi ini wajib terus meningkatkan mutu layanannya agar dapat diakses oleh publik, demi terciptanya tingkat kesehatan yang optimal.

Peningkatan pelayanan kesehatan yang bermutu oleh pihak rumah sakit dapat ditinjau dari berbagai aspek. Demi pengguna jasanya, rumah sakit dituntut menyajikan layanan yang lebih unggul. Caranya dengan memenuhi keperluan dan ekspektasi pasien yang menjadi prioritas konsumennya (Kurniasari, dkk, 2024). Fasilitas yang berkaliber tinggi ialah pelayanan media yang konsisten berupaya memuaskan aspirasi pasiennya sehingga mereka lega karena semua yang diantisipasi selaras dengan tuntutan pasiennya. Pelayanan medis yang berkualitas

mencakup usaha berkelanjutan untuk memenuhi harapan klien, yang menghasilkan kepuasan saat keinginan pasien terwujud sesuai kebutuhannya. Kualitas layanan kesehatannya, menurut Lestari dkk (2024), ditentukan oleh dimensi-dimensi keandalan, responsivitas, tangible, assurance, dan empathy. Salah satu bentuk layanan kesehatan rumah sakit yakni bagaimana respon tenaga kesehatan terhadap pasien melalui komunikasi.

Komunikasi terapeutik ialah interaksi terencana yang berfokus pada penyembuhan pasien yang didefinisikan Kurniasari, dkk (2024) sebagai teknik komunikasi yang bertujuan untuk penyembuhan. Empat fase membentuk komunikasi terapeutiknya yang efektif: pra-interaksi, orientasi, fase kerja, dan terminasi (Pebrianti et al., 2023). Pelaksanaan yang optimal dapat mempertinggi kepuasan layanan, yang berkontribusi pada citra positif rumah sakit. Perawat yang piawai dalam keterampilan komunikasi terapeutik akan meningkatkan kepuasan sekaligus konsep diri pasien (Fitriani et al, 2021).

Terjalannya relasi yang solid antara perawat dan pasien. Akibatnya, kenyamanan dan kepuasan layanan jadi terasa. Kepuasannya tersebut muncul setelah menerima layanan kesehatan. Ula, dkk. (2021) mendefinisikan kepuasan pasien sebagai hasil evaluasinya terhadap layanan dan membandingkannya dengan ekspektasi mereka pada realitas pelayanan yang diterima, yang harus selaras dengan perencanaan. Tingkat kepuasan pasien tercermin dari kualitas layanan: semakin baik layanan, semakin terpenuhi harapan pasien, sehingga mereka puas dan berminat untuk kembali berkunjung (Kurniasari, dkk 2024). Derajat kepuasan ialah fungsi dari diskrepansi antara kinerja yang dirasakan dan harapan awal.

Pasien akan puas ketika menerima pelayanan keperawatan yang diharapkan seperti terjalannya komunikasi yang baik (Suriyani, 2022). Namun faktanya masih

khususnya bentuk komunikasi tenaga kesehatan kepada pasien. Berlandaskan fenomena yang terkini, masih ditemukannya masalah komunikasi dan kepuasan pasien yang kurang. Wardiah (2021) menemui ketidakpuasan pasien pada mutu pelayanan yang diperoleh selama menjalani perawatannya, sama halnya pada Saalino, dkk (2024), menyampaikan ketidakpuasan pelayanan dan kurangnya komunikasi terapeutik ke pasiennya. Hasjum, dkk (2024), ditemukan responden yang berpendapat bahwa komunikasi terapeutik perawatnya kurang. Kurnaisari, dkk (2024), menyampaikan terdapat responden menilai komunikasi terapeutiknya cukup.

Berdasarkan hasil studi terdahulu di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang pada 15 April 2025 didapati 10 pasien rawat inap, 7 pasiennya berkata bahwa beberapa perawat yang sering menggunakan komunikasi dengan cepat sehingga pasien kurang memahami isi komunikasi dan kadang rawat inap tidak menyampaikan salam saat memberikan tindakan. Sedangkan 3 pasien mengatakan bahwa perawat menyapa pasien dengan mengucapkan salam serta memahami isi komunikasi perawat. Berdasarkan pemaparan latar belakangnya, peneliti menemukan masalah antara fakta dengan teori, yakni perawat harus berkomunikasi dengan pasien yang mudah dipahami dan memberikan kenyamanan melalui memberikan salam kepada pasien, namun secara faktanya masih ditemukan pasien yang mengeluh dengan bentuk komunikasi perawat,

sehingga hal ini perlu diperiksa ulang seputar apa saja faktornya yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, yakni melihat bagaimana "hubungan komunikasi terapeutik [redacted]

[redacted] Kota [redacted]

"Apakah ditemui [redacted] komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien [redacted] Lavalette Kota Malang?"

Untuk [redacted] hubungannya [redacted] tingkat [redacted] Lavalette Kota Malang.

[redacted] Lavalette Kota Malang

[redacted] tingkat [redacted]

Lavalette Kota Malang

Mengkaji keterhubungan [redacted] tingkat

[redacted] Lavalette Kota Malang

[redacted] menjadi referensi, [redacted] dan acuan bagi perawat seputar komunikasi terapeutik pada tingkat kepuasan pasiennya.

[redacted]

Bisa berfungsi seputar komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasiennya.

2. Bagi Peneliti

Harapannya bisa diimplementasikan sebagai ilmu bagi peneliti terkait dengan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasiennya.

3. Bagi Institusi Layanan Kesehatan

Berfungsi sebagai acuan guna memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

