



SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
PUSKESMAS NOSU KABUPATEN MAMASA**

PENELITIAN NON-EKSPERIMENTAL

OLEH:

MARNI (C1914201248)

RESLAM DALTA ROMERSI (C1914201264)

**PROGRAM S1 KEPERAWATAN DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN STELLA MARIS
MAKASSAR
2021**



SKRIPSI

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWATJALAN DI PUSKESMAS NOSU KABUPATEN MAMASA

PENELITIAN NON-EKSPERIMENTAL

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar

OLEH:

MARNI (C1914201248)

RESLAM DALTA ROMERSI (C1914201264)

**PROGRAM S1 KEPERAWATAN DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN STELLA MARIS MAKASSAR
2021**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan d bawah ini :

1. Nama : Marni (C1914201248)
2. Nama : Reslam Dalta Romersi (C1914201264)

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan duplikasi atau plagiasi (jiplak) dari penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini yang kami buat dengan sebenar-benarnya.

Makassar, 19 April 2021

Yang menyatakan,


Marni


Reslam Dalta Romersi

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS NOSU
KABUPATEN MAMASA**

**MARNI (C1914201248)
RESLAM DALTA ROMERSI (C1914201264)**

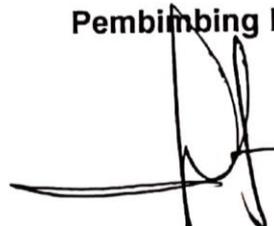
Disetujui oleh :

Pembimbing I



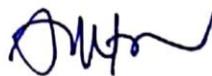
**(Elmiana Bongga Linggi, Ns.M.Kes)
NIDN.0925027603**

Pembimbing II



**(Nikodemus Sili Beda, Ns.M.Kep)
NIDN. 0927038903**

Wakil Ketua Bidang Akademik



**(Fransiska Anita, Ns., M.Kep.Sp.Kep.MB)
NIDN.0913098201**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS NOSU KABUPATEN MAMASA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

MARNI (C1914201248)
RESLAM DALTA ROMERSI (C1914201264)

Telah dibimbing dan disetujui oleh:

Pembimbing I

(Elmiana Bongga Linggi, Ns.M.Kes)
NIDN.0925027603

Pembimbing II

(Nikodemus Sili Beda, Ns.M.Kep)
NIDN. 0927038903

Telah Diuji Dan Dipertahankan Di hadapan Dewan Penguji Pada Tanggal
27 April 2021 Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Susunan Dewan Penguji

Penguji I

(Rosdewi, S.Kp.,MSN)
NIDN: 0906097002

Penguji II

(Yunita Carolina Satti, Ns.,M.Kep)
NIDN: 0904078805

Penguji III

(Elmiana Bongga Linggi, Ns.M.Kes)
NIDN.0925027603

Makassar, 27 April 2021

Program S1 Keperawatan dan Ners
Ketua STIK Stella Maris Makassar



(Sirlanus Abdu, S.Si.,Ns.,M.Kes)
NIDN: 0928027101

PERNYATAAN LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Marni (C1914201248)

Reslam Dalta Romersi (C1914201264)

Menyatakan menyetujui dan memberi kewenangan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar untuk menyimpan, mengalih informasi/formatkan , merawat dan mempublikasikan skripsi untuk kepentingan ilmu pengetahuan.

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya.

Makassar, 19 April 2021

Yang menyatakan,



Marni



Reslam Dalta Romersi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa”**.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu tugas akhir bagi kelulusan mahasiswa/mahasiswi STIK Stella Maris Makassar Program S1 Keperawatan dan memperoleh gelar sarjana keperawatan di STIK Stella Maris Makassar.

Kami menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Olehnya itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dan dapat membantu penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, pengarahan, dan bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Siprianus Abdu, S.Si.,S.,Kep.,Ns.,M.,Kes selaku ketua STIK Stella Maris yang telah memberikan dukungan, ilmu dan moral kepada penulis hingga saat ini.
2. Fransiska Anita, Ns.,M.Kep.,Sp.Kep.,MB selaku Wakil Ketua Bidang Akademik STIK Stella Maris Makassar.
3. Matilda Martha Paseno, Ns.M.Kes selaku Wakil Ketua Bidang Administrasi, Keuangan, Sarana dan Prasarana STIK Stella Maris Makassar.
4. Elmiana Bongga Linggi, Ns.,M.Kes selaku Wakil Ketua Bidang Kemahasiswaan dan selaku pembimbing I dan Nikodemus Sili Beda, Ns.,M.Kep selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan, dan perhatian kepada penulis untuk

menghasilkan yang terbaik mulai dari awal hingga penyelesaian skripsi ini.

5. Mery Sambo, Ns.,M.Kep selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan STIK Stella Maris Makassar.
6. Rosdewi, S.Kp.,MSN selaku dosen penguji I yang telah memberikan arahan, masukan, pengawasan, dan saran bagi penulis untuk kesempurnaan penulisan skripsi ini.
7. Yunita Carolina Satti, Ns.,M.Kep selaku dosen penguji II yang telah memberikan arahan, masukan, pengawasan, dan saran bagi penulis untuk kesempurnaan penulisan skripsi ini.
8. Segenap dosen dan staf pegawai STIK Stella Maris yang telah mendidik dan memberi pengarahan kepada penulis.
9. Orang tua saudari Marni (Baso Dg Bella dan Rabati Dg Ngugi), kakak serta keluarga yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat, dukungan serta bantuan material sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Ibu saudari Reslam Dalta Romersi (Yohana), dan keluarga yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat, dukungan serta bantuan material sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh sahabat-sahabat seperjuangan di STIK Stella Maris Makassar angkatan 2019, khususnya kelas A tingkat IV S1 Keperawatan khusus atas kebersamaan, dukungan dan bantuannya selama ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan menjadi sumber inspirasi untuk melakukan penelitian selanjutnya

Makassar, April 2021

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS NOSU
KABUPATEN MAMASA**

**(Dibimbing oleh Elmiana Bongga Linggi dan Nikodemus Sili Beda)
Marni (C1914201248)
Reslam Dalta Romersi (C1914201264)**

ABSTRAK

Komunikasi merupakan aktivitas penyampaian yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan menjadi tanggung jawab pelayanan kesehatan yang menjadi harapan pasien. Kepuasan pasien akan muncul jika kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan pasien yakni perawat dapat berkomunikasi dengan lembut. Hubungan saling percaya antara perawat dan pasien yang tercipta melalui komunikasi terapeutik merupakan alat yang sangat berperan untuk meningkatkan proses penyembuhan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa. Penelitian ini merupakan jenis penelitian *Non-Eksperimental* dengan menggunakan desain observasional analitik. Teknik pengambilan sampel yaitu *consecutive sampling* dengan jumlah sampel dalam penelitian 45 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, data yang diperoleh di tabulasi, sesuai dengan tujuan penelitian khususnya karakteristik responden dan data yang berkaitan dengan variabel independen yaitu komunikasi terapeutik perawat dengan variabel dependen kepuasan pasien, dianalisa dengan uji statistik nilai $p=0,000$, yang berarti $p<\alpha$ (0.05) maka H_0 ditolak atau H_a diterima, hal ini menunjukkan ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pasien yang datang berobat jalan di Puskesmas Nosu merasa puas atas pelayanan yang diberikan perawat dalam hal komunikasi terapeutik.

Kata kunci : komunikasi terapeutik, kepuasan pasien
Referensi : 2013-2021

NURSING THERAPEUTIC COMMUNICATIONS RELATIONSHIP WITH THE SATISFACTION OF OUTPATIENTS IN NOSU PUBLIC HEALTH CENTER MAMASA DISTRICT

**(Supervised by Elmiana Bongga Linggi and Nikodemus Sili Beda)
Marni (C1914201248)
Reslam Dalta Romersi (C1914201264)**

ABSTRACT

Communication is a delivery activity that can affect patient satisfaction. Patient satisfaction will be the responsibility of health services which is the hope of patients. Patient satisfaction will arise if the quality of service is in accordance with what the patient expects, namely nurses can communicate softly. The trusting relationship between nurses and patients created through therapeutic communication is a very important tool to improve the patient's healing process. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse therapeutic communication and outpatient satisfaction at Nosu Public Health Center Mamasa Regency. This research is a non-experimental research using analytic observational design. The sampling technique was consecutive sampling with a total sample size of 45 respondents. Data collection techniques using questionnaires, data obtained in tabulation, in accordance with the research objectives, especially the characteristics of respondents and data related to independent variables, namely nurse therapeutic communication with the dependent variable patient satisfaction, analyzed by statistical test $p = 0.000$, which means $p < \alpha (0.05)$ then H_0 is rejected or H_a is accepted, this shows that there is a relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction. Based on the results of this study, it can be concluded that patients who came for outpatient treatment at the Nosu Health Center were satisfied with the services provided by nurses in terms of therapeutic communication.

Key words: therapeutic communication, patient satisfaction

Reference: 2013-2021

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG DEPAN	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	xvi
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
1. Tujuan Umum.....	4
2. Tujuan Khusus	4
D. Manfaat Penelitian	5
1. Bagi Pasien	5
2. Bagi Puskesmas.....	5
3. Bagi Perawat	5
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Tentang Komunikasi Terapeutik	
1. Definisi Komunikasi Terapeutik	6
2. Ciri-ciri Komunikasi Terapeutik	7
3. Jenis Komunikasi Terapeutik	7
4. Tujuan Komunikasi Terapeutik	8
5. Fase Hubungan Komunikasi Terapeutik	8
6. Sikap Komunikasi Terapeutik	10
7. Teknik Komunikasi Terapeutik.....	10
B. Tinjauan Umum Tentang Kepuasan	
1. Definisi Kepuasan.....	12
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan	12
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan	15
4. Dimensi Kepuasan	15
5. Indeks Kepuasan.....	17
6. Teknik Pengukuran Kepuasan.....	17
7. Cara Mengukur Kepuasan.....	18
BAB III : KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
A. Kerangka Konseptual	20
B. Hipotesis Penelitian	21

C. Definisi Operasional.....	21
BAB IV : METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Tempat Dan Waktu Penelitian	23
C. Populasi Dan Sampel	23
1. Populasi	23
2. Sampel.....	24
D. Instrumen Penelitian	25
E. Pengumpulan Data	25
F. Pengolahan Dan Penyajian Data	27
1. <i>Editing</i> Data.....	27
2. <i>Coding</i>	27
3. <i>Processing</i>	27
4. <i>Cleaning</i>	27
G. Analisa Data	27
1. Analisis Univariat.....	27
2. Analisis Bivariat.....	28
BAB V :HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	29
1. Pengantar.....	29
2. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	29
3. Penyajian Karakteristik Data Umum	31
4. Hasil Analisa Variabel Yang Diteliti.....	32
a. Analisa univariat.....	32
b. Analisa bivariat.....	33
B. Pembahasan	34
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	38
B. Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	21
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, Pekerjaan	31
Tabel 5.2 Distribusi Responden Terhadap Komunikasi Yang Dilakukan Perawat Di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa	33
Tabel 5.3 Distribusi Responden Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa	34
Tabel 5.4 Analisis Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa.....	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	20
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jadwal Kegiatan
- Lampiran 2 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Rekomendasi Penelitian
- Lampiran 4 : Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 5 : Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 7 : Lembar Logbook
- Lampiran 8 : Master Tabel
- Lampiran 9 : Output SPSS

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH

$< / >$: Kurang dari atau lebih kecil
\geq	: Lebih dari atau sama dengan
α	: Nilai kemaknaan
Anoniminity	: Tanpa Nama
Bivariat	: Analisa Yang Dilakukan Pada Kedua Variabel
Cleaning	: Pembersihan Data
Coding	: Pembersihan Kode
Confidentially	: Kerahasiaan
Dependen	: Variabel terikat
Editing	: Pemeriksaan Data
Entry Data	: Memasukkan Data
Ha	: Hipotesis alternatif
Ho	: Hipotesis nol
Independen	: Variabel bebas
Informed consent	: lembarper persetujuan
KIA	: Kesehatan Ibu dan Anak
KB	: Keluarga Berencana
p	: Nilai signifikan
P2P	: Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
PONED	: Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar
SPSS	: <i>Statistic Product and Service Solutions</i>
STIK	: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
UKP	: Upaya Kesehatan Perorangan
UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat
UKS	: Unit Kesehatan Sekolah
UKGS	: Unit Kesehatan Gigi Sekolah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi tanggungjawab pihak pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien, tidak menutup kemungkinan pasien tersebut akan selalu datang dan berobat pada layanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapannya. Jika tidak sesuai dengan harapan pasien akan mencari fasilitas layanan kesehatan yang lebih baik dan tidak mengecewakan (Astutik, 2018).

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar dengan tujuan untuk memberikan kesembuhan bagi pasien. Perawat penting menggunakan komunikasi terapeutik dalam pelaksanaan keperawatan, sehingga dapat mengetahui apa yang sedang dirasakan dan yang ditunjukkan dengan sikap yang hangat, halus dan penuh perhatian yang dapat menimbulkan saling percaya, saling menghargai dan saling menghormati sehingga pasien dapat menerima tingkat mutu pelayanan kesehatan dengan penuh pengertian dan kekecewaan pasien tidak timbul atau dapat dihindarkan (Syarif & Husnul, 2020).

Menurut Mongi (2020), mengatakan keluhan yang sering disampaikan oleh pasien yang tidak merasa puas yaitu dari kurangnya komunikasi dan juga tidak jelas akan proses keperawatan yang membuat pasien mengeluhkan lamanya waktu untuk menunggu. Ketika perawat memiliki keterampilan untuk berkomunikasi maka akan dapat menumbuhkan hubungan saling percaya antara perawat dan pasien selain itu dengan berkomunikasi yang baik maka dapat mencegah terjadinya masalah legal,

memberikan kepuasan pelayanan keperawatan professional, meningkatkan citra profesi keperawatan dan citra pelayanan.

Menurut data WHO, Di seluruh Amerika Serikat dan Eropa, kepuasan konsumen memainkan peran yang semakin penting dalam kualitas reformasi perawatan dan kesehatan. Selama 10 tahun terakhir, ke proliferasi dari survey yang memfokuskan secara eksklusif pada pengalaman pasien, aspek yaitu dari pengalaman perawatan seperti waktu tunggu, kualitas dasar fasilitas, dan komunikasi dengan penyedia layanan kesehatan, yang semuanya membantu mengidentifikasi prioritas nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Diantara tujuh belas negara, Italia berada di peringkat kedua oleh WHO. Tapi hanya 20% penduduknya mengatakan mereka puas dengan sistem perawatan kesehatan mereka. Data Dinas Kesehatan (Dinkes) Makassar mencatat masyarakat terlayani di tahun 2018 ini mencapai 7.366 jiwa, di tahun lalu sekitar 4.686 jiwa terlayani langsung. Adapun tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan Puskesmas mencapai 81.77% dengan predikat sangat baik yang meningkat dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 81.71%. Data registrasi pasien rawat jalan Puskesmas Nosu saat pengambilan data awal, 9 Februari 2021 terdapat 120 pasien yang dirawat jalan di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa. Pada saat mengobservasi komunikasi terapeutik perawat, tampak masih ada sebagian perawat yang tidak memperkenalkan nama dan memanggil pasien hanya dengan sebutan bapak, ibu, adik, tanpa menanyakan nama panggilan pasien perawat juga ketika melakukan komunikasi dengan pasien masih ada yang terburu-buru dalam menyampaikan informasi. Pasien mengatakan mereka merasa lebih tenang dan merasa lebih dekat pada perawat-perawat yang menggunakan komunikasi dengan baik dan bersikap ramah.

Kepuasan adalah penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa dengan menyediakan tingkat kesenangan

konsumen untuk pemenuhan kebutuhan pasien (Dora et al., 2019). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kesesuaian antara harapan dan kenyataan, tingkat pelayanan di Puskesmas, biaya, promosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan dan komunikasi yang baik.

Komunikasi yang buruk adalah salah satu pendorong banyaknya keluhan tentang asuhan profesional. Perawat harus belajar untuk berkomunikasi secara lebih efektif dengan cara meningkatkan sikap yang baik, senyum yang ramah, empati yang tinggi dan penuh perhatian. Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi atau proses yang menimbulkan dan meneruskan makna atau arti kata. Namun sebaliknya pasien jarang untuk mencoba mempertimbangkan apakah pelayanan yang diberikan itu merupakan upaya yang efektif dan efisien dilihat dari segi waktu, tenaga dan sumber daya yang digunakan (Astutik, 2018).

Menurut penelitian Sefiana (2020) diketahui bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pada pasien di Ruang Poliklinik Rawat Jalan RSUD Indramayu tahun 2020 dengan menggunakan uji *chi square* ($p\ value = 0,000$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa keluhan keluarga pasien dapat diketahui secara pasti dengan adanya komunikasi yang terbangun antara perawat dan pasien, sehingga perawat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan.

Hasil penelitian dari Mongi (2020) dengan judul “Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang” didapatkan hasil *uji chi square* yaitu nilai signifikan (p) = 0,002 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dengan demikian ada hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan masalah yang terjadi diatas maka peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat

dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa.

B. Rumusan Masalah

Banyaknya keluhan yang sering disampaikan oleh pasien yang kurang puas adalah komunikasi dan kemampuan perawat yang tidak jelas saat melaksanakan tindakan keperawatan yang membutuhkan waktu lama menunggu. Perawat dituntut memiliki kemampuan komunikasi terapeutik yang lebih aktif dengan meningkatkan sikap ramah dan senyuman. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti merumuskan masalah “apakah ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nosu?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nosu.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi komunikasi terapeutik perawat di Puskesmas Nosu.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nosu.
- c. Menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nosu.

D. Manfaat Penelitian

1. Untuk Pasien

Diharapkan pasien dapat memperoleh pelayanan yang berkualitas terutama penerapan komunikasi terapeutik. Dan diharapkan pelayanan komunikasi terapeutik perawat dapat memberikan rasa puas kepada pasien

2. Bagi Puskesmas

Mendorong peningkatan kualitas pelayanan kesehatan khususnya dalam penerapan komunikasi terapeutik perawat. Puskesmas memperoleh informasi tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan.

3. Untuk Perawat

- a. Diharapkan dapat meningkatkan mutu personal dalam upaya sebagai *caregiver*.
- b. Memberikan informasi untuk peneliti selanjutnya.
- c. Memberikan informasi kepada perawat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal komunikasi terapeutik untuk memberikan kepuasan kepada pasien.
- d. Meningkatkan kualitas asuhan keperawatan agar pasien mendapatkan kepuasan dalam pelayanan kesehatan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Komunikasi Terapeutik

1. Definisi

Komunikasi merupakan suatu bentuk yang sangat penting dan berguna untuk hubungan antar kehidupan manusia. Dalam profesi keperawatan, metode ini paling penting dalam melaksanakan layanan proses keperawatan professional (Nursalam, 2015).

Komunikasi terapeutik adalah suatu aktivitas penyampaian informasi yang dilakukan perawat dengan keadaan sadar dengan tujuan untuk mempercepat proses penyembuhan pasien (Basuki Duwi, 2018).

Menurut Stuart & Sundden 1998 yang dikutip oleh Pieter Herri (2017), komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang dilakukan oleh perawat untuk membina hubungan individu antara perawat dan pasien yang akan memperoleh pengalaman bersama yaitu pengalaman yang mengontrol emosi pasien. Ini adalah hubungan terapeutik kolaboratif yang ditandai dengan pertukaran pikiran, perilaku dan perasaan serta pengalaman dalam mengembangkan hubungan terapeutik. Komunikasi merupakan salah satu hal yang istimewa dan bermakna dalam kehidupan manusia. Dalam profesi keperawatan, komunikasi adalah metode terpenting saat menerapkan proses keperawatan dan akan membantu dalam memenuhi kebutuhan kesehatan pasien (Trisna, 2013).

2. Ciri-Ciri Komunikasi Terapeutik

Menurut Sagala (2019) ada 3 hal yang mendasar dari komunikasi terapeutik antara lain:

a. Keikhlasan

Diharapkan perawat memiliki rasa keikhlasan dengan memperlihatkan sikap dan perasaan ikhlas saat melakukan komunikasi dengan pasien, agar membantu proses komunikasi berjalan dengan tepat.

b. Empati

Perawat diharapkan mampu memahami kondisi pasien yang dalam kondisi buruk. Perawat yang berempati dengan pasien akan lebih ikhlas. Sikap empati perawat akan dengan mudah ikut serta dalam kaitannya dengan emosi pasien

c. Kehangatan

Dengan kehangatan perawat akan menunjukkan rasa penerimaan sehingga pasien akan mengekspresikan perasaannya secara lebih mendalam. Hubungan saling percaya antara perawat dan pasien akan menciptakan rasa keterbukaan terhadap pasien.

3. Jenis Komunikasi Terapeutik

Menurut Safitri (2019) ada 2 jenis komunikasi terapeutik yaitu:

a. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang paling sering digunakan dalam pelayanan keperawatan untuk bertukar informasi ketika berbicara langsung dengan pasien. Kata yang digunakan adalah alat atau lambang untuk mengungkapkan wujud suatu gagasan atau perasaan.

b. Komunikasi Non Verbal

Komunikasi Nonverbal merupakan komunikasi dengan cara meyakinkan saat mengirimkan pesan kepada orang lain.

Komunikasi adalah suatu pemindahan pesan tanpa menggunakan kata atau ucapan, dengan menunjukkan ekspresi wajah, kontak mata dan sentuhan serta dengan gerakan isyarat.

4. Tujuan Komunikasi Terapeutik

Menurut Basuki Duwi (2018) komunikasi terapeutik difokuskan pada peningkatan kepribadian pasien ke arah yang lebih positif, diantaranya:

- a. Sebuah realisasi, penerimaan dan penghargaan terhadap sikap dan perilaku diri.
- b. Kemampuan untuk membangun hubungan interpersonal, bergantung satu sama lain melalui pembelajaran dengan menerima dan diterima.
- c. Meningkatkan fungsi dan keterampilan dengan memenuhi kebutuhan untuk mencapai tujuan yang nyata.
- d. Peningkatan rasa identitas diri maupun integritas diri sehingga memiliki rasa percaya diri.

5. Fase Hubungan Komunikasi Terapeutik

Menurut Sihotang (2019) terdapat beberapa fase komunikasi terapeutik antara lain:

a. Tahap Prainteraksi

Setiap tenaga kesehatan sebelum bertemu dengan pasien diharapkan telah mempersiapkan kemampuan diri dan persiapan psikis dengan matang yaitu rasa cemas dan rasa takut. Persiapan perawat yang dimaksud yaitu dapat mempunyai pengetahuan terkait masalah atau keluhan pasien. Perawat diwajibkan memiliki pengetahuan yang luas saat berinteraksi dengan pasien dan perawat harus fokus saat berkomunikasi dengan pasien serta tenaga kesehatan di

harapkan dapat menjadwalkan waktu yang terbaik ketika ingin bertemu dengan pasien.

b. Tahap Orientasi

Pada tahap ini perawat dituntut untuk mampu menstimulasi pasien agar mampu mengungkapkan keluhannya secara jujur dan lengkap. Apa yang perawat lakukan adalah pengenalan diri, membuat kontrak waktu, mengungkapkan pikiran dan perasaan dan mampu memahami masalah keperawatan pasien.

c. Tahap Kerja

Dalam tahap ini rencana yang telah dibuat perawat akan melakukan tindakan keperawatan. Sebelum melakukan tindakan perawat harus memiliki persepsi yang sama, ide dan pikiran anatar tenaga kesehatan dengan pasien. Tahap ini perawat harus memberikan gambaran maupun penjelasan tentang tindakan yang diberikan kepada pasien.

d. Tahap Terminasi

Pada fase ini perawat akan segera mengakhiri tindakan dan interaksi dengan pasien. Pada tahap ini perawat akan menilai hasil kegiatan yang telah dilakukan sebagai acuan untuk mengetahui pencapaian tujuan tindakan. Diharapkan pasien dapat menerima perpisahan tanpa merasa cemas dan putus asa. Tahap penghentian umumnya terdiri dari penghentian sementara dan penghentian terakhir. Dimana terminasi sementara merupakan terminasi yang dilakukan untuk mengakhiri semua tindakan keperawatan dan tugas akhir perawat jaga. Sedangkan, terminasi akhir merupakan terminasi yang dilakukan perawat ketika pasien sudah sembuh maupun akan dirujuk ke tempat pelayanan kesehatan yang lain. Evaluasi subjektif pada tahap terminasi dilakukan untuk menilai perasaan pasien dan evaluasi objektif

bertujuan mengetahui respon dari keluhan yang disampaikan oleh pasien. Selanjutnya yaitu menyampaikan hasil tindak lanjut dari kegiatan yang telah dilakukan.

6. Sikap Komunikasi Terapeutik

Menurut Basuki Duwi (2018) terdapat 5 sikap yang memberikan gambaran komunikasi terapeutik yaitu:

a. Tatap muka

Sikap perawat menyatakan kesiapannya untuk pelanggan/pasien.

b. Pertahankan kontak mata

Adalah aktivitas untuk menghormati pasien dan merasa masih ingin berkomunikasi dengan perawat.

c. Membungkuk kearah pasien

Sikap ini menunjukkan keinginan untuk merespon apa yang diungkapkan oleh pasien

d. Mempertahankan sikap terbuka

Posisi kaki dan tangan yang tidak terlipat menandakan sikap terbuka saat melakukan komunikasi.

e. Tetap rileks

Dalam merespon pasien posisi ini menunjukkan ada keseimbangan antara ketegangan dan ketenangan.

7. Teknik Komunikasi Terapeutik

Menurut Stuart dan Sudden dalam Rahman (2016) terdapat beberapa teknik dalam komunikasi terapeutik yaitu :

a. Listening

Saat perawat sedang mendengarkan keluhan dari pasien dengan penuh perhatian, dengan tidak langsung akan memberi kesan bahwa perawat perhatian atas masalah yang

dihadapi oleh pasien. Adapun cara agar mendengarkan pasien dengan penuh perhatian yaitu pandangan fokus kepada pasien saat berbicara, pertahankan kontak mata ini menandakan keinginan untuk tetap mendengar keluhan pasien, postur tubuh dalam posisi terbuka ini dan jangan menyilangkan kaki atau lengan dan menganggukkan kepala jika pasien memiliki sesuatu yang penting untuk dikatakan yang memerlukan umpan balik.

b. Bertanya (*question*)

Tujuan perawat dalam melakukan pertanyaan yaitu agar perawat mendapatkan informasi terkait keluhan yang dialami oleh pasien. selama proses pengkajian sebaiknya pertanyaan yang diajukan harus secara berurutan.

c. Penerimaan

Menerima tidak selamanya sudah menyetujui semua sikap dari pasien. Menerima artinya bersedia untuk mendengarkan ungkapan perasaan orang lain tanpa merasa ada keraguan maupun rasa tidak setuju. Perawat harusnya menghindari gerakan tubuh yang dapat memperlihatkan rasa tidak menerima seperti mengerutkan kening maupun menggelengkan kepala ini dapat mendandakan munculnya rasa tidak percaya.

d. Klarifikasi

Saat berkomunikasi kadang ada kesalahpahaman antara perawat dan pasien, hendaknya mengakhiri pembicaraan dan memberi penjelasan untuk menyamakan persepsi yang akurat dan mudah dimengerti agar pasien dapat menerima informasi dengan mudah dan benar mengenai proses pelayanan keperawatan yang diberikan.

e. Menyampaikan Hasil Observasi

Perawat diharuskan untuk menyampaikan hasil pemeriksaannya kepada pasien agar pasien dapat mengetahui jika keluhan yang disampaikan diterima perawat dengan baik.

B. Tinjauan Umum Tentang Kepuasan

1. Defenisi

Menurut Sembiring & Munthe (2019) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah melihat penampilan kualitas suatu produk atau barang dan sesuai dengan harapannya.

Ardia Putra (2013) menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja pelayanan yang diterima dan harapannya. Kepuasan merupakan ungkapan perasaan seseorang dengan menilai fitur suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pasien (Dora et al., 2019).

Dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat rasa senang atau kecewa seseorang setelah menggunakan suatu produk atau jasa dari pelayanan kesehatan, rasa puas tercipta apabila yang diterima sesuai dengan harapan pasien.

2. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Nursalam (2015) faktor dapat yang mempengaruhi kepuasan yaitu:

a. Kualitas produk atau layanan

Seseorang akan merasa puas jika produk atau jasa yang digunakan berkualitas tinggi.

b. Harga

Merupakan harga suatu produk atau jasa. Harga adalah hal yang terpenting tetapi yang terpenting adalah kualitas produk atau layanan yang akan digunakan agar dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Faktor yang dapat mempengaruhi rasa kepuasan pasien adalah biaya, semakin mahal biaya yang dikeluarkan untuk keperawatan maka makin tinggi harapan dari pasien tersebut.

c. Emosional

Didalam suatu institusi kesehatan sudah memiliki pelayanan berkualitas yang cenderung memberikan tahap kepuasan yang lebih tinggi serta akan membuat pasien merasa yakin dan percaya terhadap pilihannya.

d. Kinerja

Kinerja tersebut memberikan kecepatan seperti dalam proses keperawatan pasien segera sembuh, memberikan kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan pasien serta memberikan rasa nyaman dengan memantau kebersihan dan fasilitas secara keseluruhan di wilayah pelayanan kesehatan.

e. Estetika

Aestetika adalah suatu hal yang langsung dilihat oleh indra penglihatan ketika memakai suatu produk atau jasa. Misalnya keramahan perawat, peralatan yang rapi dan lengkap dan lain-lain.

f. Ciri Produk

Fasilitas kesehatan keistimewaan dari produk yang diharapkan adalah memiliki penampilan gedung yang menarik, menjaga kebersihan kamar yang disediakan serta bersih dan lengkap.

g. Pelayanan

Didalam pelayanan kesehatan pasien akan merasa puas dengan pasien yang mendapat pelayanan yang ramah, cepat dan tanggap dari petugas kesehatan dalam mempersembahkan pelayanan kesehatan.

h. Lokasi

Hal ini yang akan menjadi pertimbangan utama dari pasien dalam memilih kesehatan, yaitu daerah dengan pusat kota yang mudah dijangkau.

i. Fasilitas

Fasilitas yang lengkap akan mendorong rasa kepuasan pasien, seperti alat kesehatan dengan sarana dan prasarana yang lengkap, tempat parkir yang memadai serta ruang tunggu yang nyaman.

j. Komunikasi

Komunikasi proses kompleks yang menyertakan perilaku yang digunakan untuk berbagi informasi dengan orang lain. Dalam komunikasi keluhan yang dirasakan oleh pasien dapat diterima dengan cepat oleh perawat

k. Suasana

Dalam proses penyembuhan pasien suasana yang nyaman dapat menjadi faktor timbulnya kepuasan seperti kondisi yang tenang, sejuk dan indah. Suasana itupun akan dirasakan oleh keluarga pasien yang datang berkunjung.

l. Desain visual

Kenyamanan dan kepuasan akan terwujud dari desain visual seperti hiasan ruangan, gedung dan jalan.

3. Faktor Yang Mempengaruhi Ketidakpuasan

Menurut (Anwar, 2017) dalam Nursalam (2016) ada 6 faktor menyebabkan ketidakpuasan konsumen terhadap suatu produk atau jasa, yaitu:

- a. Harapan itu berbanding terbalik dengan kenyataan yang ada
- b. Layanan yang dilayani selama proses layanan tidak sesuai harapan
- c. Perilaku menyediakan produk yang kurang memuaskan
- d. Suasana dan kondisi lingkungan yang tidak memadai
- e. Biayanya terlalu tinggi
- f. Promosi yang diberikan tidak sesuai dengan fakta yang didapat.

4. Dimensi Kepuasan

Berdasarkan esensi dari persepsi kualitas pelayanan, maka banyak institusi kerja yang menjadikan persepsi tersebut sebagai landasan dalam mempraktekkan bentuk pelayanan di institusi kerjanya, guna membuka celah dalam pelayanan yang diberikan perawat dalam memenuhi kebutuhan pasien. pelayanan kesehatan. Menurut Parasuraman (2001) dalam buku Nursalam (2015) terdapat beberapa bentuk penerapan kualitas pelayanan, diantaranya:

a. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Setiap perawat dalam memberikan suatu bentuk pelayanan kesehatan harus mengedepankan sudut pandang pelayanan yang biasanya akan mempengaruhi pribadi pasien yang akan diberikan pelayanan sehingga diperlukan potensi responsivitas perawat untuk melayani pasien sesuai dengan tingkatan kebutuhan mereka. Untuk itu diperlukan gambaran yang rinci, pembinaan dan pengarahan agar dapat memberikan prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku di

suatu lembaga, sehingga mendapat respon pelayanan yang baik.

b. *Assurance* (Jaminan)

Pelayanan yang diberikan perawat ditentukan dan dijamin dari prestasi kerja layanan, sehingga diyakini bahwa perawat mampu memberikan pelayanan mandiri dan profesional, yang akan menambah kepuasan pasien. Jaminan pelayanan ditetapkan dari institusi untuk mengarahkan agar setiap perawat dapat memberikan pelayanan serius dan nyata agar dapat memberikan kepuasan bagi pasien yang dilayani.

c. *Tangible* (Bukti Fisik)

Merupakan kemampuan kerja dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan. Kepuasan dari kualitas kerja dapat dilihat dan dirasakan langsung dengan berbagai penilaian yang diberikan oleh pelanggan

d. *Empathy* (Empati)

Merupakan keadaan merasakan emosional orang lain atau pihak-pihak terkait dengan memberikan pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan tindakan pelayanan. Dari pihak yang memberikan pelayanan mampu memahami permasalahan yang dialami pihak yang akan dilayani. Ketika mendapatkan pelayanan pelanggan harus memahami batasan kapasitas pihak yang melayani sehingga terjadi integrasi antara penyedia layanan dan penerima layanan

e. *Reliability* (Keandalan)

Bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan diharapkan perawat memiliki ketrampilan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian dan profesionalisme kerja yang tinggi sehingga kegiatan kerja dapat menghasilkan suatu bentuk layanan yang memuaskan tanpa ada pengaduan yang diterima individu.

5. Indeks Kepuasan

Terdapat 5 kategori faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, faktor emosional dan biaya perolehan

a. *Product Quality*

Ada beberapa format yang dapat menciptakan kualitas produk atau barang yaitu kinerja atau keandalan, kesesuaian, daya tahan dan karakteristik.

b. *Servise Quality*

Ada 5 format kualitas pelayanan yang lebih dikenal dengan kuesioner yaitu real, reliability, Understanding Responsiveness. Skala nilai dikatakan diukur dari 1 - 4, dimana 1 artinya tidak puas dan 4 berarti puas.

c. *Emotional factor*

Faktor ini diukur dari nilai terbaik yang dirasakan konsumen atas suatu produk atau jasa yang telah dipakai.

d. *Price*

Harga yang dimaksud adalah harga pelayanan kesehatan yang harus dibayar konsumen. Harga produk akan diukur dari nilai dan manfaatnya, kemudian dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan oleh konsumen.

e. *Cost of Aquaring*

Pengeluaran atau pembayaran pasien ketika memperoleh suatu produk atau jasa yang diinginkan.

6. Teknik Pengukuran Kepuasan

Nursalam (2015) mengatakan ada 3 teknik pengukuran kepuasan yaitu :

a. Teknik *rating*

Tindakan yang secara langsung melaporkan kepuasan, peringkat sederhana, dan metode berpasangan.

b. Teknik pengukuran langsung

Pengukuran ini menggunakan cara yakni menanyakan pasien secara langsung tentang kepuasan terhadap suatu kelengkapan. Teknik ini bertujuan untuk mengukur secara obyektif dan subyektif. Pengukuran langsung dapat menggunakan alat yang diminta oleh individu untuk menilai; 1) tingkat preferensi, 2) persetujuan, 3) penilaian, 4) tingkat kepuasan. Metode ini bertujuan untuk mengukur secara langsung melalui langkah awal yaitu dengan menentukan skala standar. Skala ini berfungsi untuk menilai pengukuran yang dapat ditentukan peneliti.

c. Metode berpasangan

Teknik dalam pengukuran ini yaitu penilaian beberapa tujuan lalu individu tersebut akan memilih pasangannya. Cara ini digunakan karena akan mudah membuat pilihan di antara keduanya pada waktu yang bersamaan. Misalnya, tingkat tanggap perawat terhadap keluhan yang dirasakan pasien.

7. Cara Mengukur Kepuasan

Menurut Nursalam (2015) ada 4 cara mengukur kepuasan pasien yaitu:

a. Sistem keluhan dan saran

Seperti kotak saran di lokasi yang strategis, saluran telepon bebas pulsa, website, email dan kartu pos yang berprangko.

b. Survei kepuasan pelanggan

Seperti via pos, telepon maupun tatap muka secara langsung

c. Pembeli bayangan

Salah satu bentuk observasi adalah masyarakat yang menyamar sebagai pelanggan melihat aspek pelayanan dan kualitas produk.

d. Analisis kehilangan pasien

Dengan menghubungi pelanggan yang telah beralih untuk mencari tahu penyebabnya dengan melakukan perbaikan layanan.

BAB III

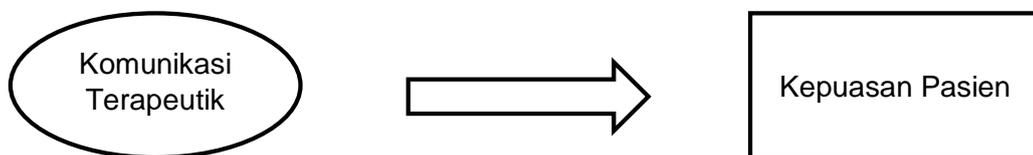
KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

A. Kerangka Konsep

Menurut Basuki Duwi (2018) komunikasi terapeutik merupakan komunikasi terencana secara sadar yang tujuannya difokuskan pada penyembuhan pasien. Perawat berperan penting dalam membina hubungan saling percaya melalui komunikasi yang dibangun antara perawat dan pasien

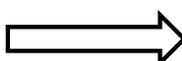
Kepuasan adalah bagaimana memahami kebutuhan dan keinginan pasien akan suatu produk yang dapat terlihat ketika pelayanan keperawatan diberikan. Pelayanan keperawatan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien seperti melayani dengan cepat, tepat dan ramah sehingga pasien yang datang berobat merasa puas. Pasien akan merasa puas jika perawat dapat berkomunikasi dengan baik dengan pasien dan perawat dapat menerima keluhan yang dirasakan pasien dengan cepat (Sembiring & Munthe, 2019).

Adapun kerangka konseptual yang dikembangkan oleh peneliti berdasarkan pemikiran diatas adalah sebagai berikut.



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

Keterangan:

-  :Variabel Independen
-  :Variabel Dependen
-  :Garis Penghubung

B. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian ini yaitu “Ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa”

C. Defenisi Operasional

Tabel 3.1

Defenisi operasional variabel penelitian

No	Variabel	Defenisi Operasional	Parameter	Cara Ukur	Skala	Skor
1.	Independen : Komunikasi terapeutik	Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi antara perawat dan pasien untuk memberikan kesembuhan bagi pasien dan meningkatkan kepuasan pasien dalam proses pelayanan keperawatan	a. Fase pengenalan/ orientasi b. Fase kerja c. Fase terminasi	kuesioner	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> • Baik: jika total skor jawaban responden 51-80 • Kurang baik: jika total skor jawaban responden 20-50
2	Dependen:K epuasan pasien	Kepuasan pasien merupakan perasaan yang dirasakan	Senang menuju Sebuah. Responsivene ss (daya tanggap)	kuesioner	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> • Puas: jika total skor jawaban responden 52.6-84

		seseorang atas pelayanan yang diberikan yaitu komunikasi terapeutik	b.Jaminan (assurance) c. Bukti fisik (Berwujud) d.Empati (empati) e.Reliabilitas (keandalan)			<ul style="list-style-type: none">• Kurang Puas: jika total skor jawaban responden 21-52.5
--	--	--	---	--	--	--

BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti termasuk dalam jenis penelitian non eksperimental dengan menggunakan desain observasional dimana peneliti menganalisis hubungan 2 variabel yaitu komunikasi terapeutik perawat (variabel bebas) dan kepuasan pasien rawat jalan (variabel terikat). Pendekatan dalam penelitian ini adalah studi *cross sectional study*. Yakni desain penelitian dimana pengukuran variabel independen dan variabel dependen dilakukan secara bersamaan atau sekaligus.

B. Tempat Dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa. Lokasi penelitian ini dipilih dengan pertimbangan bahwa di wilayah kerja Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya mengenai hubungan komunikasi terapeutik antara perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada 8 Februari – 6 Maret 2021.

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek yang akan diteliti sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan (Pamungkas & Usman 2017). Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh pasien yang datang berobat jalan di Puskesmas Nosu Kabupaten

Mamasa dengan jumlah populasi rata-rata dari bulan November 2020 – Januari 2021 adalah ± 120 orang/bulan.

2. Sampel

Merupakan bagian dari populasi yang akan dipelajari atau sebagai jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *Non-probability*. *Non-probability sampling* adalah jenis penarikan sampel tanpa menggunakan teknik random sehingga tidak semua sampel memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel dengan teknik *consecutive sampling*. Metode *consecutive sampling* adalah pengambilan sampel dengancara memilih semua pasien yang ditemui dan memenuhi kriteria pemilihan yaitu pasien rawat jalan yang datang untuk berobat jalan di Puskesmas sampai jumlah sampel yang diinginkan terpenuhi di Puskesmas Nosu, Kabupaten Mamasa pada bulan Februari 2021, dengan kriteria sebagai berikut:

a. Kriteria inklusi :

- 1) Pasien dalam keadaan sadar / composmentis
- 2) Bersedia menjadi responden

b. Kriteria eksklusi :

- 1) Tidak bisa membaca dan menulis
- 2) Mengalami gangguan orientasi realita

Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan rumus :

$$S = \frac{N}{1+Nd^2}$$

$$S = \frac{120}{1+120(0.05)^2}$$

$$S = \frac{120}{1+120(0.0025)}$$

$$S = \frac{120}{1+0.3}$$

$$S = 92 \text{ responden}$$

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang diperoleh untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, berupa daftar pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh data atau informasi mengenai hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan. Skala digunakan yaitu skala nominal. Kuesioner untuk mengukur variabel komunikasi terapeutik telah digunakan oleh peneliti sebelumnya untuk penelitian terdiri dari 20 item pertanyaan, dengan menggunakan skala nominal: selalu = nilai 4, sering = nilai 3, terkadang = 2, tidak pernah = 1. Kuesioner untuk mengukur variabel tingkat kepuasan berpedoman pada buku Nursalam (2015) yang terdiri dari 21 pertanyaan. Menggunakan skala nominal: selalu = nilai 4, sering = nilai 3, terkadang = 2, tidak pernah = 1.

E. Pengumpulan Data

Data penelitian ini memerlukan rekomendasi dari pihak kampus STIK Stella Maris Makassar kepada pihak lain dengan mengajukan permohonan izin kepada instansi tempat penelitian dilakukan, dalam hal ini Puskesmas Nosu, Kabupaten Mamasa, Sulawesi Barat. Setelah mendapat izin, akan dilakukan penelitian lanjutan dengan etika sebagai berikut:

1. Penjelasan Tujuan

Peneliti menjelaskan tujuan diadakan penelitian kepada responden lalu memberikan lembaran informasi *consent*.

2. Persetujuan yang Diinformasikan

Merupakan bentuk kesepakatan antara peneliti dan responden, dimana lembar *informed consent* diberikan sebelum penelitian dilakukan. Tujuan pemberian *informed consent* agar pasien memahami maksud dan tujuan peneliti serta mengetahui dampaknya. Jika subjek bersedia, responden akan menandatangani formulir persetujuan. Jika responden tidak bersedia, maka peneliti harus menghormati keputusan atau hak pasien.

3. Tanpa nama

Memberikan jaminan dalam penelitian bahwa nama responden tidak akan dicantumkan pada lembar alat ukur dan hanya menuliskan kode pada lembar pendataan atau hasil penelitian yang disajikan.

4. Kerahasiaan

Memberikan jaminan kepada responden bahwa semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaannya dan hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan hasil penelitiannya oleh peneliti.

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data yang sesuai dengan variabel penelitian diperoleh dengan dua cara, yaitu:

a. Data Primer

Merupakan data yang diambil langsung dari objek yang diteliti terkait dengan penelitian.

b. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh dari tempat penelitian.

F. Pengolahan Dan Penyajian Data

Setelah dikumpulkan, data akan diolah dengan prosedur pengolahan :

1. *Editing Data*

Merupakan kegiatan mengecek jawaban instrumen yang telah diserahkan kepada responden kepada peneliti. Editing yang dilakukan bertujuan untuk mengurangi kesalahan pengisian instrumen penelitian

2. *Coding*

Coding merupakan tahapan yang memberikan kode untuk setiap jawaban agar lebih mudah dalam menganalisis data dan mempercepat kerja data.

3. *Processing*

Pemrosesan dilakukan setelah pengeditan dan pengkodean. Pengolahan adalah pengolahan data dengan cara menyalin data dari instrumen penelitian ke komputer menggunakan program statistik.

4. *Cleaning*

Membersihkan data merupakan kegiatan memeriksa kembali data yang sudah di *copy* ke komputer untuk mengamati apakah ada kesalahan atau tidak.

G. Analisa Data

Data yang terkumpul akan dianalisis dan diinterpretasikan dengan menggunakan metode statistik pada program komputer SPSS versi 20 for windows.

1. Analisis Univariat

Dilakukan terhadap variabel penelitian untuk melihat distribusi frekuensi dan persentase dari variabel independen maupun variabel dependen.

2. Analisa Bivariat

Analisis ini dilakukan untuk menjelaskan hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa. Setelah data terkumpul maka dilakukan pengolahan data dengan bantuan komputer menggunakan metode aplikasi SPSS versi 20 windows. Rancangan analisis data dilakukan dengan proses pengkodean untuk masing-masing variabel. Uji statistik yang digunakan adalah uji Pearson Chi-square, derajat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dan tingkat kepercayaan 95% dengan interpretasi:

- a. Jika $p \geq \alpha$ maka H_a ditolak H_0 diterima yang berarti tidak ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan kunjungan ke Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa.
- b. Jika $p < \alpha$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak artinya ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan kunjungan ke Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Pengantar

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat pada bulan Februari sampai Maret 2021. Pengambilan sampel dengan *Non-probability* menggunakan teknik *consecutive sampling* dengan jumlah 45 responden.

Pengumpulan data menggunakan kuesioner sebagai alat ukur untuk melihat hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat jalan. Sedangkan pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program komputer SPSS *for windows* versi 20. Tabel diurutkan 2 x 2 kemudian data dianalisis menggunakan uji statistik chi-square dengan taraf signifikansi $\alpha = 0.05$.

2. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Puskesmas Nosu merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dan satu-satunya Puskesmas di wilayah Kabupaten Nosu yang terletak di Jl. Kesehatan No. 1 Desa Nosu, Kecamatan Nosu, Kabupaten Mamasa, Provinsi Sulawesi Barat.

Ada beberapa jenis pelayanan Puskesmas Nosu yang meliputi Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) terdiri dari pelayanan poliklinik umum, pelayanan kesehatan gigi dan mulut, pelayanan penyuluhan gizi, pelayanan KIA & KB, pelayanan imunisasi, pelayanan unit gawat darurat, pelayanan farmasi, pelayanan laboratorium, pelayanan rawat

inap, pelayanan persalinan & PONEB. Puskesmas ini juga memiliki Usaha Kesehatan Masyarakat (UKM) yang terdiri dari UKM esensial dan UKM Pembinaan, dimana UKM esensial meliputi layanan promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, layanan gizi, pencegahan dan pengendalian penyakit (P2P) serta UKM peduli dan pengembangan masyarakat termasuk pelayanan kesehatan untuk lansia. Keperawatan Kesehatan Masyarakat, Unit Kesehatan Sekolah (UKS), Unit Kesehatan Gigi Sekolah (UKGS), Imunisasi, Kesehatan Kerja, Kesehatan Olah Raga, Kesehatan Mental dan Kesehatan Tradisional. Puskesmas Nosu sendiri telah meraih akreditasi paripurna pada tahun 2019 yang berlaku hingga tahun 2022.

Adapun visi dan misi Puskesmas Nosu adalah sebagai berikut:

a. Visi

Terwujudnya pelayanan kesehatan yang berkeadilan dan terjangkau untuk masyarakat sehat di wilayah Kabupaten Nosu.

b. Misi

- 1) Ketersediaan sumber daya Puskesmas sesuai standar pelayanan minimal.
- 2) Memberikan pelayanan dan informasi kesehatan yang cepat, tepat dan akurat kepada masyarakat.
- 3) Memberdayakan masyarakat agar lebih mandiri dalam upaya kesehatan.
- 4) Membangun kerjasama lintas program dan lintas sektor.
- 5) Mengembangkan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan pelayanan masyarakat.

3. Penyajian Karakteristik Data Umum

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan

Tabel. 5.1

Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa Februari 2021

	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	20	44,4
Perempuan	24	55,6
Umur		
18-25	10	22,2
26-33	8	17,8
34-41	4	8,9
42-49	9	20,0
50-57	14	31,1
Pendidikan		
Diploma-S1	11	24,4
SMA	29	64,4
SMP	2	4,4
SD	3	6,7
Pekerjaan		
PNS	5	11,1
Wiraswasta	4	8,9
Petani	25	55,6
IRT	11	24,4
Total	45	100,0

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 5.1 diatas terlihat bahwa dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 45 responden pasien rawat jalan di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa diperoleh distribusi responden berdasarkan jenis kelamin terbanyak adalah perempuan sebanyak 25 (55,6%) responden, sedangkan jumlah terendah adalah laki-laki yakni 20 (44,4%) responden. Distribusi responden tertinggi berdasarkan umur responden berada pada rentang umur 50-57 tahun yaitu 14 (31,1%) responden dan usia responden terendah pada rentang usia 34-41 tahun yaitu 4

(8,9%) responden. Distribusi berdasarkan pendidikan responden tertinggi adalah SMA yaitu 29 (64,4%) responden dan pendidikan responden terendah adalah Sekolah Menengah Pertama yaitu 2 (4,4%). Sedangkan pekerjaan responden tertinggi adalah petani yaitu 25 (55,6%). responden dan pekerjaan responden terendah adalah wiraswasta yaitu 4 (8,9%) responden.

4. Hasil Analisa Variabel Penelitian

a. Analisa Univariat

1) Komunikasi Terapeutik Perawat

Tabel 5.2

Distribusi responden terhadap komunikasi yang dilakukan Perawat di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa Februari 2021

Komunikasi terapeutik	Jumlah	Persentase (%)
Baik	38	84,4
Kurang Baik	7	15,6
Total	45	100,0

Sumber: Data Primer 2021

Berdasarkan tabel 5.5 di atas terlihat bahwa responden yang menilai komunikasi terapeutik perawat baik sebanyak 38 (84,4%) responden dan yang menilai komunikasi perawat kurang baik sebanyak 7 (15,6%) responden.

2) Kepuasan pasien

Tabel 5.3

Distribusi responden terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa

Februari 2021		
Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	37	82,2
Kurang puas	8	17,8
Total	45	100,0

Sumber: Data Primer 2021

Berdasarkan tabel 5.5 diatas terlihat bahwa responden yang menilai puas sebanyak 37 (82.2%) responden sedangkan yang menilai kurang puas sebanyak 8 (17.8 %) responden.

b. Analisis Bivariat

Tabel 5.4

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa Februari 2021

Komunikasi	Tingkat kepuasan pasien						Nilai P
	Puas		Kurang puas		Total		
	f	%	f	%	n	%	
Baik	35	77.7	3	6.7	38	84,4	0,000
Kurang baik	2	4.4	5	11.1	7	15,6	
Total	37	82.2	8	17.8	45	100,0	

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 5.7 terlihat bahwa sebagian besar responden yang memiliki tanggapan baik terhadap komunikasi perawat dan merasa puas sebanyak 35 (77.7%) responden dan merasa kurang puas sebanyak 3 (6.7%) responden. Sedangkan berpendapat komunikasi terapeutik

yang dilakukan perawat kurang baik dan merasa puas sebanyak 2 (4.4%) responden dan merasa kurang puas sebanyak 5 (11.1%).

Dari hasil uji statistik menggunakan Chi Square dengan tabel 2x2 dengan nilai signifikansi $\alpha = 0,05$ diperoleh $p = 0,000$ hal ini menunjukkan $p < \alpha$, artinya ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa.

B. Pembahasan

Dari hasil penelitian yang dimulai pada bulan Februari hingga Maret 2021 yang melibatkan 45 responden menggunakan uji *Chi Square* dengan tabel 2 x 2 dan berdasarkan perhitungan SPSS versi 20 diperoleh hasil dari analisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan rawat jalan yaitu *p value* = 0,000 dimana hasil penelitian di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa responden yang memiliki tanggapan baik terhadap komunikasi perawat dan merasa puas sebanyak 35 (77.7%) responden dan merasa kurang puas sebanyak 3 (6.7%) responden. Sedangkan berpendapat komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat kurang baik dan merasa puas sebanyak 2 (4.4%) responden dan merasa kurang puas sebanyak 5 (11.1%) maka dapat disimpulkan $p < \alpha$ artinya ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa.

Hal ini sejalan dengan beberapa peneliti sebelumnya yaitu penelitian Prasetyo Kusumo (2017) tentang pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan rawat jalan di RSUD Mahendro Yogyakarta dengan menggunakan metode penelitian pendekatan *cross sectional*, dengan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh implementasi komunikasi terapeutik perawat pada tahap orientasi, tahapan kerja dan tahapan terminasi menuju kepuasan

pasien di IGD dan Poliklinik RSUD Yogyakarta. Menurut penelitian lain yang dikemukakan oleh Purwanti et al., (2017) mengenai hubungan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang dengan metode penelitian analitik korelasi dengan pendekatan cross sectional, dimana hasil penelitian terdapat adalah hubungan antara layanan perawat dan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang.

Menurut Transyah et al., (2018) untuk dapat berhubungan dengan orang dan sekitarnya manusia memerlukan suatu proses kompleks yang disebut dengan komunikasi. Komunikasi terapeutik dalam suatu proses asuhan keperawatan merupakan faktor yang paling penting untuk membangun hubungan emosional antara perawat dan pasien. Komunikasi terapeutik diperlukan agar tercipta komunikasi terapeutik yang saling memberikan pengertian antara perawat dan pasien. Dalam prakteknya komunikasi terapeutik memegang peran penting dalam memecahkan masalah yang dihadapi pasien yang mengarah pada tujuan penyembuhan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat baik dan pasien merasa puas yaitu sebanyak 35 (77.7%) responden, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dalam hal komunikasi terapeutik baik, karena secara umum perawat di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa saat berinteraksi dengan pasien menunjukkan sikap komunikasi yang baik, seperti memberi salam dan senyuman, menjaga sikap terbuka, menggunakan bahasa yang mudah dipahami serta memperhatikan keluhan yang dirasakan pasien, yang akan membuat pasien merasa nyaman dan puas. Dan yang berpendapat bahwa komunikasi yang dilakukan perawat baik namun merasa kurang puas sebanyak 3 (6.7%) responden, faktor dapat yang membuat pasien kurang puas adalah dari fasilitas yang ada di Puskesmas. Menurut Nursalam (2015) fasilitas yang lengkap

akan mendorong rasa kepuasan pasien, seperti alat kesehatan dengan sarana dan prasarana yang lengkap, tempat parkir yang memadai serta ruang tunggu yang nyaman.

Menurut asumsi peneliti, komunikasi terapeutik oleh perawat berbanding lurus dengan kepuasan yang dirasakan pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan. Implikasi dari komunikasi terapeutik yang dapat membuat pasien merasa puas adalah ketika perawat sebagai penyedia layanan keperawatan profesional mampu melayani dengan sikap yang baik, tersenyum, sabar, ramah, mampu berbicara bahasa yang mudah dipahami, mau membantu dengan tulus, mampu menghargai, memiliki kesabaran dan ilmu informasi yang memadai tentang kondisi kesehatan pasien. Ada juga faktor-faktor lain yang dapat menyebabkan pasien merasa kurang puas seperti dari segi fasilitas air di toilet di Puskesmas Nosu yang biasanya tidak mengalir selama beberapa hari, hal ini dibuktikan ketika responden mengisi kuesioner yang diberikan dan mengatakan bahwa kurang nyaman ketika menggunakan toilet Puskesmas karena tidak adanya air yang mengalir.

Hasil penelitian didapatkan pula komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat kurang baik dan merasa puas sebanyak 2 (4.4%) responden dan merasa kurang puas sebanyak 5 (11.1%) responden. Menurut asumsi peneliti hal ini disebabkan karena persepsi dan sudut pandang pasien yang berbeda dalam mempersepsikan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat seperti masih ada beberapa perawat yang nada bicaranya memang agak keras sehingga pasien beranggapan bahwa perawat ini sedang marah dan sering kali perawat saat berkomunikasi dengan pasien secara tidak sengaja menggunakan bahasa medis yang tidak dimengerti. Faktor lain yang menyebabkan ketidakpuasan pasien adalah pasien ketika sampai di dalam ruangan tidak ditangani langsung karena perawat masih sibuk menulis laporan pasien sebelumnya, tampak masih ada

perawat yang tidak memperkenalkan nama dan memanggil pasien hanya dengan sebutan Bapak, Ibu, adik tanpa menanyakan nama panggilan pasien perawat juga kurang mempertahankan kontak mata dan kadang-kadang perawat terburu-buru ketika menyampaikan informasi.

Menurut Transyah et al., (2018), kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan.

Menurut Febriani (2015) kepuasan merupakan perasaan bahagia seseorang yang bersumber dari perbandingan antara kesenangan dengan aktivitas suatu produk dan harapannya. Salah satu bentuk kepuasan pasien dalam bidang kesehatan adalah tubuh yang sehat untuk dapat melakukan aktivitas sehari-hari di rumah. Ketidakpuasan konsumen merupakan respon untuk mengevaluasi tingkat ketertarikan dan ketidaksesuaian ekspektasi sebelum menerima layanan yang diharapkan. Adanya interaksi antara petugas kesehatan dengan pasien akan selalu diawali dengan situasi informasi yang tidak seimbang yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Untuk menghindari ketidakpuasan pasien diharapkan suatu lembaga pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dengan meningkatkan keterampilan komunikasi yang baik dan tepat bagi perawat.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 45 responden pada bulan Februari sampai Maret 2021 di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa dapat disimpulkan:

1. Komunikasi perawat di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa sebagian dalam kategori baik.
2. Sebagian besar pasien merasa puas dengan komunikasi perawat di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa.
3. Ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data dan kesimpulan di atas maka peneliti memberikan saran yakni sebagai berikut:

1. Bagi Pasien
Diharapkan pasien bekerja sama dalam pelayanan Puskesmas seperti berpikir positif dalam mempersepsikan perilaku-perilaku perawat ketika memberikan pelayanan.
2. Bagi Perawat
Perawat diharapkan dapat meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik dan merespon dengan cepat dalam menyelesaikan masalah dengan mencari alternatif solusi yang muncul dari pelayanan dalam hal komunikasi terapeutik mengingat masih ada pasien yang masih kurang puas dan meminimalisir kesalahan yang ada.
3. Bagi Puskesmas
Puskesmas diharapkan dapat meningkatkan sumber daya manusia yang ada dengan mengadakan pelatihan untuk

meningkatkan kualitas pelayanan komunikasi terapeutik bagi tenaga kesehatan khususnya perawat.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar menggali lebih luas lagi baik secara kualitatif atau kuantitatif mengenai hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, K. (2017). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pku Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. Diakses pada 2020 november 17. Diakses dari *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 1, 49–54. http://repository.unjaya.ac.id/2122/2/KHAIRULANWAR_3211039_pisah.pdf
- Astutik, A. R. (2018). Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Diakses pada 2020 november 17. Diakses dari *Keperawatan*, 1–103. <http://repo.stikesicme-jbg.ac.id/1773/1/FulltextAyunfull.pdf>
- Basuki, D. (2018). *Manajemen Keperawatan untuk mahasiswa dan praktisi (pertama)*. Sidoarjo: Indonesia Pustaka.
- Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 10(2), 101. <https://doi.org/10.35730/jk.v10i2.402>
- Febriani, E. K. A. (2015). *Gambaran komunikasi terapeutik perawat dan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sultansyarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak*. kses pada 2021 maret 21. Diakses dari <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmkeperawatanFK/article/download/11035/10503>
- Mongi, T. O. (2020). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan Rumah Rakit GMIM Kalooran Amurang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 15(2013). <http://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/jikd/article/view/361>
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam praktik keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pieter, H. (2017). *Dasar-dasar komunikasi terapeutik bagi perawat (1st ed.)*. Jakarta: Kencana.
- Prasetyo, M. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 72–81. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6130>
- Purwanti, S., Prastiw, S., & Rosdiana, Y. (2017). Hubungan Pelayanan

Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wisata
Dau Malang. *Nursing News*, 2(2), 688–699.
<https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/514/432>

Putra, A. (2013). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin. I*, *Jurnal Ilmu Keperawatan*.
<http://jurnal.unsyiah.ac.id/JIK/article/view/4997>

Rahman, N. (2016). Komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien di Puskesmas Antang Perumnas Makassar. *Skripsi Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar*. Diakses pada 2020 november 17. Diakses dari <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/2139/>

Ramdhani, T. (2016). *Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas 1 Dayeuhluhur*. 2011, 1–8.
<http://repository.ump.ac.id>

Rusnoto et.al. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan dan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus. *The 10th University Research Colloqium 2019 Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Gombong* 838, 838–849.

Safitri, I. D. (2019). *Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*. 1–147. Diakses pada 2020 november 17. Diakses dari <https://fdokumen.com/document/gambaran-pelaksanaan-komunikasi-i-gambaran-pelaksanaan-komunikasi-terapeutik.html>

Sagala, I. (2019). *hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di RSUD Cut Mutia Lhokseumawe*. Diakses pada 2020 november 17. Diakses dari <http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/10982/1/148600367> - Intan Juwita Sagala - Fulltext.pdf

Sefiana, W. (2020). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang poliklinik rawat jalan RSUD Indramayu. *Keperawatan*. Diakses pada 2020 oktober 21. Diakses dari <https://www.academia.edu/43429496/> Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Poliklinik

Sembiring, I. M., & Munthe, N. B. G. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 1(2), 54–61. <https://doi.org/10.35451/jkf.v1i2.170>

- Sihotang, E. (2019). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien post operasi di ruangan Santa Maria Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan*. Diakses pada 2020 november 17. Diakses dari <https://repository.stikeselisabethmedan.ac.id/wp-content/uploads/2019/08/EFA-KLEMENSIA-SIHOTANG-032015011.pdf>
- Syarif, M., & Husnul, H. (2020). Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional (JKP)*, 8. <https://ejournal.unuja.ac.id/index.php/jkp/article/view/1022>
- Transyah, C. H., Toni, J., & Ners, P. S. (2018). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Endurance* 3 (1), 3(120), 88–95. <http://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2487>

Lampiran 1

JADWAL KEGIATAN

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS NOSU KABUPATEN MAMASA

NO	Uraian Kegiatan	BULAN																															
		SEPTEMBER				OKTOBER				NOVEMBER				DESEMBER				JANUARI				FEBRUARI				MARET				APRIL			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Mengajukan Judul																																
2	ACC Judul																																
3	Menyusun Proposal																																
4	Ujian Proposal																																
5	Perbaikan Proposal																																
6	Pelaksanaan Penelitian																																
7	Pengelolaan dan Analisa Data																																
8	Menyusun Laporan Hasil Penelitian																																
9	Ujian Skripsi																																



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
STELLA MARIS**

**TERAKREDITASI "B" BAN-PT dan LAM-PTKes
PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN DAN NERS**

Jl. Maipa No.19, Makassar Telp.(0411)-8005319, Website : www.stikstellamarismks.ac.id Email stiksm_mks@yahoo.co.id

Nomor : 102/STIK-SM/S-1.064/II/2021

Perihal : **Permohonan Izin Penelitian Mahasiswa**

**Kepada,
Yth. Kepala Badan Kesbangpol
Kabupaten Mamasa
Di
Sulawesi Barat.**

Dengan hormat,
Dalam rangka penyusunan tugas akhir Skripsi Mahasiswa(i) Program Studi S1 Keperawatan, STIK Stella Maris Makassar, Tahun Akademik 2020/2021, melalui surat ini kami sampaikan bahwa untuk mendukung proses penyusunan Skripsi maka diperlukan untuk melaksanakan Pengambilan Data Awal dan Penelitian, dan olehnya kami mohonkan kepada Bapak/Ibu, untuk kiranya dapat menerima Mahasiswa(i) berikut ini:

1. **Nama : Marni**
NIM : C1914201248
2. **Nama : Reslam Dalta Romersi**
NIM : C1914201264

Judul : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa

Tanggal : 8 Februari – 6 Maret 2021

Untuk melaksanakan Penelitian di Puskesmas Nosu, Kabupaten Mamasa. Maka sehubungan dengan kegiatan tersebut, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi izin kepada mahasiswa/i kami.

Demikian permohonan ini kami buat, atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami sampaikan terima kasih.

Makassar, 4 Februari 2021
Ketua

Srijanus Abdu, S.Si.,Ns.,M.Kes.
NIDN. 0928027101



Lampiran 3



PEMERINTAH KABUPATEN MAMASA
BADAN KESATUAN BANGSA & POLITIK
Jl. Demmatande - Kantor Gabungan Dinas Pemkab. Mamasa Lantai I. Kode Pos 91362

Mamasa, 09 Februari 2021

No. : 070/11/BKBP/II/2021

Lamp. : -

Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepada
Yth. Kepala Puskesmas Nosu Kab.
Mamasa
Di -
Tempat

Berdasarkan Surat dari Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Nomor: 102/STIK-SM/S-1.064/II/2021 perihal permohonan penelitian untuk menyusun Skripsi. Maka dengan ini kami sampaikan bahwa yang tersebut di bawah ini:

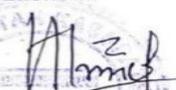
- | | |
|---------|------------------------|
| 1. Nama | : MARNI |
| NIM | : C1914201248 |
| 2. Nama | : RESLAM DALTA ROMERSI |
| NIM | : C1914201264 |

Bermaksud mengadakan penelitian di Instansi bapak/ibu dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul skripsi: "HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS NOSU KABUPATEN MAMASA". Sehubungan dengan hal tersebut pada prinsipnya kami dapat **menyetujui** kegiatan tersebut dengan ketentuan:

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan Kegiatan, Kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Bupati Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa & Politik Kabupaten Mamasa;
2. Penelitian tidak menyimpang dari Izin Penelitian;
3. Mentaati semua undang-undangan yang berlaku dan adat istiadat daerah setempat;
4. Menyerahkan 1 (Satu) Exampplar foto copy hasil penelitian kepada Bupati Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa & Politik Kab. Mamasa

Demikian Surat Rekomendasi / Izin Penelitian ini untuk digunakan sebagaimana mestinya.

A.n. Kepala Badan
Kabid Ketahanan Agama Kemasayarakatan dan
Ekonomi


HERNI, S.Sos. MM
Pangkat : Penata, III/c
Nip : 19791204 2010001 2 015

Tembusan di sampaikan kepada Yth:

1. Bupati Mamasa (sebagai laporan)
2. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Mamasa
3. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris di Makassar
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN MAMASA
DINAS KESEHATAN

Alamat: Jl. Poros Mamasa Km. 5 Bombonglambe No... Tlp. ... Mamasa 91362
e-mail: dinkes.mms77@gmail.com



Mamasa, 09 Februari 2021

Nomor : 440 / 127 / DK.Ms / II / 2021
Lampiran : -
Perihal : **Rekomendasi Penelitian**

K e p a d a
Yth. Kepala Puskesmas Nosu
Di -
Tempat

Berdasarkan Surat dari Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Nomor: 102/STIK-SM/S-1.064/II /2021 Tanggal 09 Februari 2021, perihal **Permohonan Izin Penelitian Menyangkut hubungan Komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di wilayah kerja Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa.**

Maka diharapkan dapat memberikan data yang sesuai dengan rencana Penelitian yang dimaksud kepada:

1. Nama : **Marni**
NPM : C1914201248
2. Nama : **Reslam Dalta Romersi**
NPM : C1914201264

6

Demikian surat Pengambilan data awal ini disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya .

Sekretaris Dinas Kesehatan,

Amos Pampahone, SKM.M.Kes

Pangkat : Pembina

NIP : 19670408 199103 1 009

Tembusan :

1. Kepala Puskesmas Nosu;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;
3. Arsip,-

Lampiran 4

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama (inisial) :

Umur :

Jenis kelamin : P / L

Dengan ini saya bersedia berpartisipasi secara suka rela dan tanpa paksaan sebagai responden setelah mendapat penjelasan dari peneliti, dalam penelitian yang dilakukan oleh saudari Marni dan Reslam Dalta Romersi selaku mahasiswa S1 Keperawatan khusus di STIK Stella Maris Makassar dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa”, dengan mengisi kuesioner yang diberikan.

Penelitian ini tidak akan merugikan saya ataupun berakibat buruk bagi saya dan keluarga saya, maka jawaban yang saya berikan adalah yang sebenar-benarnya.

Nosu, Februari 2021
Responden

(.....)

Lampiran 5

KUESIONER
HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS NOSU KAB. MAMASA

A. Identitas Responden

- a. Nama :
- b. Umur :
- c. Jenis Kelamin :
- d. Pendidikan :
- e. Pekerjaan :

B. Komunikasi Terapeutik Perawat

Petunjuk Pengisian : Berilah tanda checklist (√) pada jawaban yang sesuai atau yang dipilih pada kotak yang tersedia

SL = Selalu

SR = Sering

KD = Kadang-Kadang

TP = Tidak Pernah

NO	Daftar Pertanyaan	SL	SR	KD	TP
FASE ORIENTASI					
1	Apakah perawat memberikan salam pada awal berinteraksi?				
2	Apakah perawat memperkenalkan diri dengan jelas pada anda?				
3	Apakah perawat menanyakan nama panggilan kesukaan anda?				
4	Apakah perawat menanyakan topik pembicaraan yang merupakan kebutuhan utama anda saat ini untuk didiskusikan?				

FASE KERJA					
5	Apakah perawat menggunakan bahasa yang sederhana atau yang biasa digunakan saat berkomunikasi dengan anda?				
6	Apakah perawat menjelaskan tanggung jawab dan peran anda sebagai pasien?				
7	Apakah perawat menjelaskan tanggung jawab dan perannya saat berkomunikasi dengan anda?				
8	Apakah perawat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan bukan bahasa medis saat berkomunikasi dengan anda?				
9	Apakah perawat menyampaikan pesan yang ringkas dan tidak tergesa-gesa saat berkomunikasi dengan anda?				
10	Apakah perawat menggunakan kata yang jelas saat berkomunikasi dengan anda?				
11	Apakah perawat melakukan tindak lanjut terhadap masalah perawatan yang ditemukan dan merupakan kebutuhan utama anda saat ini?				
12	Apakah perawat pada saat wawancara dengan anda mempertahankan kontak mata yang wajar?				
13	Apakah perawat pada saat berkomunikasi dengan anda menunjukkan selalu tersenyum?				
14	Apakah perawat pada saat berkomunikasi dengan anda mendengarkan dan memberikan perhatian serius terhadap apa yang dikeluhkan?				
15	Apakah perawat pada saat berkomunikasi dengan anda dalam posisi sedikit miring atau membungkuk kearah anda?				

16	Apakah perawat pada saat berkomunikasi dengan anda menunjukkan sikap terbuka yaitu lengan tidak dilipat atau mengepal?				
17	Apakah perawat pada saat berkomunikasi dengan anda mempertahankan sikap terbuka yaitu kaki tidak dilipat atau menyilang dan mengangkat bahu?				
18	Apakah perawat pada saat berkomunikasi dengan anda mempertahankan jarak yang wajar (50-60 cm)?				
19	Apakah perawat menggunakan sentuhan saat berkomunikasi dengan anda?				
FASE TERMINASI					
20	Apakah perawat mengakhiri wawancara atau komunikasi dengan cara yang baik?				

C. Kepuasan Pasien

Petunjuk pengisian : Berilah tanda (√) pada jawaban yang sesuai atau yang dipilih pada kotak yang tersedia.p

Alternative jawaban :

SL = Selalu

SR = Sering

KD = Kadang-Kadang

TP = Tidak Pernah

NO	Karakteristik	SL	SR	KD	TP
<i>RELIABILITY (KEANDALAN)</i>					
1.	Perawat mampu menangani masalah perawatan Anda dengan tepat dan profesional.				
2.	Perawat memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia cara penggunaannya dan tata tertib yang berlaku di puskesmas.				

3.	Perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan Anda.				
4.	Perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal dilarang dalam perawatan Anda.				
5.	Perawat bersedia menawarkan bantuan kepada Anda ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta.				
<i>ASSURANCE (JAMINAN)</i>					
6.	Perawat memberi perhatian terhadap seluruh keluhan yang Anda rasakan.				
7.	Perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan kepada Anda.				
8.	Perawat jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan Anda.				
9.	Perawat memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan Anda.				
10.	Perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan perawatan kepada Anda				
<i>TANGIBLES (KENYATAAN)</i>					
11.	Perawat memberi informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien rawat jalan di puskesmas.				
12.	Perawat/petugas selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruangan puskesmas				
13.	Perawat menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan.				
14.	Perawat/petugas menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi dan toilet.				
15.	Perawat menjaga kerapian dan penampilannya.				
<i>EMPATHY (EMPATI)</i>					
16.	Perawat memberikan informasi kepada Anda tentang segala tindakan keperawatan yang akan dilaksanakan.				

17.	Pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pengkat/status tapi berdasarkan kondisi Anda.				
18.	Perawat perhatian dan memberikan dukungan moril terhadap keadaan Anda (menanyakan dan berbincang-bincang tentang keadaan Anda).				
<i>RESPONSIVENESS (TANGGUNG JAWAB)</i>					
19.	Perawat segera menangani Anda ketika sampai di ruangan				
20.	Perawat membantu Anda untuk memperoleh obat				
21.	Perawat membantu Anda untuk pelaksanaan pelayanan laboratorium				



**PEMERINTAH KABUPATEN MAMASA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS NOSU**



Alamat : Jl. Kesehatan No.1 Kel. Nosu, Kec. Nosu, Kab. Mamasa Sulawesi Barat
Kode pos: 91363. E-mail:puskesmasnosu@gmail.com

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

NO: 445/0117/PKM-NS/III/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ADOLFINA YULIUS THOMAS, A.Md, Keb**
NIP : 19851025 200903 2 005
Pangkat/Golongan : Penata, III/c
Jabatan : Plt. Kepala Puskesmas Nosu

Menerangkan bahwa :

1. Nama : **RESLAM DALTA ROMERSI**
NIM : C1914201264

2. Nama : **MARNI**
NIM : C1914201248

Telah selesai melakukan penelitian di wilayah kerja Puskesmas Nosu, Kec. Nosu, Kabupaten Mamasa, Prov. Sul-Bar dari tanggal, 8 Februari sampai dengan 6 Maret 2021 dengan judul :
“ Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nosu, Kabupaten Mamasa”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk di pergunakan sebagai mana mestinya.

Nosu, 08 Maret 2021

Plt. Kepala Puskesmas



ADOLFINA YT, A.Md. Keb

NIP. 19851025 200903 2 005

**BIMBINGAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI)**



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
STELLA MARIS MAKASSAR**

IDENTITAS MAHASISWA

NAMA : 1. Marni
2. Reslam Dalta Romersi

NIM : 1. C1914201048
2. C1914201064

EMAIL : 1. marmarni202@gmail.com
2. reslamdaltaromersi@gmail.com

NO. HP/TELP. : 1. 082393193639
2. 082291985476

PROGRAM STUDI : Sarjana Keperawatan

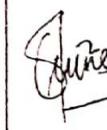
PEMBIMBING : 1. Elmiana Bongga Linggi, Ns.,M.Kes
2. Nikodemus Sili Beda, Ns.M.Kep

JUDUL : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan
Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Nosu,
Kabupaten Mamasa.

TANGGAL MULAI : 23 September 2020

TANGGAL SELESAI : 27 Maret 2021

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Saran	TTD Pembimbing		TTD Mahasiswa	
				I	II	I	II
1.	23 september 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Pembimbingan pertama - Pengajuan judul "Hubungan Dukungan keluarga dengan kepatuhan minum obat antihipertensi pada lansia HT di wilayah puskesmas Nosu Kab. Mamasa" 	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak bisa lagi judul ini karena sudah sering berulang 				
2.	01 oktober 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Pengajuan judul ulang "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa" 	<ul style="list-style-type: none"> - Judul ACC 				

3.	4 Oktober 2020	- Konsul pertama BAB I	<ul style="list-style-type: none"> - Tambahkan rujukan - Perbaiki rumusan masalah - Perhatikan tujuan penelitian - Perlu ada penambahan jurnal-jurnal penelitian yang terbaru 	<i>Elu</i>	d	<i>M. H. P.</i>	<i>Junis</i>
4.	19 November 2020	- Konsul kedua BAB I Dan II	<ul style="list-style-type: none"> - Tambahkan rujukan - Lanjutkan BAB III Dan IV 	<i>Elu</i>	d	<i>M. H. P.</i>	<i>Junis</i>
5.	20 November 2020	- Konsul ketiga BAB III Dan IV	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki kerangka konseptual - Perbaiki devisi operasional 	<i>Elu</i>	d	<i>M. H. P.</i>	<i>Junis</i>
6.	24 November 2020	- Konsul keempat revisi BAB III Dan IV	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki devisi operasional - Perbaiki penulisan BAB IV 	<i>Elu</i>	d	<i>M. H. P.</i>	<i>Junis</i>

			- Lanjutkan kepembimbing II				
7	26 November 2020	- Konsul Pertama BAB I,II,III, Dan IV Pembimbing II	- Perbaiki pengetikan - Perhatikan bahasa asing mohon di miringkan - Perhatikan penggunaan huruf kapital	<i>Eun</i>	<i>d</i>	<i>M¹¹ Hye</i>	<i>Antus</i>
8	27 November 2020	- Konsul Kedua revisi BAB I,II,III Dan IV pembimbing II - Konsul revisi BAB III Dan IV Pembimbing 1	- Perbaiki pengetikan - Perhatikan daftar pustaka - Jika boleh ubah bagian di kuesioner	<i>Eun</i>	<i>d</i>	<i>M¹¹ Hye</i>	<i>Antus</i>
9	25 November 2020	- Kelengkapan proposal - Mandeley - Daftar pustaka	- ACC	<i>Eun</i>	<i>d</i>	<i>M¹¹ Hye</i>	<i>Antus</i>
10	24 Maret 2021	- Konsul pembimbing 1	- Master tabel	<i>Eun</i>	<i>d</i>	<i>M¹¹ Hye</i>	<i>Antus</i>

11	26 Maret 2021	- Konsul pembimbing 1	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki penulisan BAB V - Perhatikan master tabel - Lihat pedoman skripsi kampus 	<i>Elan</i>	<i>d</i>	<i>M. H. H.</i>	<i>Quis</i>
12	28 Maret 2021	- Konsul pembimbing 1	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki BAB V dibagian pembahasan - Pisahkan yang masuk teori dan yang bukan 	<i>Elan</i>	<i>d</i>	<i>M. H. H.</i>	<i>Quis</i>
13	30 Maret 2021	- Konsul pembimbing 1	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki saran di BAB VI - Saran pertama bagi pasien 	<i>Elan</i>	<i>d</i>	<i>M. H. H.</i>	<i>Quis</i>
14	31 Maret 2021	- Konsul pembimbing II	<ul style="list-style-type: none"> - Perhatikan penulisan - Lihat pedoan skripsi 	<i>Elan</i>	<i>d</i>	<i>M. H. H.</i>	<i>Quis</i>

26	S	56	5	SMA	2	Petani	3	L	1	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	69	baik	1	3	2	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	71	Puas	1			
27	B	47	4	SMA	2	W.swasta	2	P	2	3	2	4	4	4	2	1	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	64	baik	1	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	49	Krg puas	2	
28	O	34	3	Diploma-S1	1	Petani	3	L	1	2	3	3	3	4	2	1	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	62	baik	1	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	74	Puas	1
29	T	26	2	SMA	2	Petani	3	P	2	2	3	2	4	4	2	1	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	62	baik	1	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	76	Puas	1	
30	A	52	5	Diploma-S1	1	PNS	1	L	1	3	3	3	3	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	64	baik	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	75	Puas	1	
31	T	38	3	SMA	2	IRT	4	P	2	4	4	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	70	baik	1	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	76	Puas	1	
32	R	56	5	SD	4	Petani	3	P	2	2	3	3	3	4	2	1	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	1	4	68	baik	1	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	75	Puas	1
33	K	56	5	SD	4	Petani	3	P	2	2	3	2	3	4	2	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	1	3	67	baik	1	3	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	51	Krg puas	2	
34	J	24	1	Diploma-S1	1	IRT	4	L	1	2	4	2	3	4	1	1	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	65	baik	1	3	2	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	73	Puas	1	
35	M	22	1	SMA	2	Petani	3	L	1	2	2	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	50	Krg Baik	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	3	2	2	1	3	2	50	Krg puas	2	
36	N	49	4	SMA	2	IRT	4	P	2	2	3	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	67	baik	1	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	77	Puas	1
37	Y	19	1	Diploma-S1	1	Petani	3	L	1	2	4	3	4	4	1	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	1	3	68	baik	1	3	4	2	1	2	4	1	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	4	52	Krg puas	2	
38	R	47	4	SMA	2	IRT	4	P	2	2	4	4	3	4	2	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	1	3	66	baik	1	3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	75	Puas	1	
39	A	18	1	SMA	2	Petani	3	L	1	3	3	3	3	2	2	1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4	65	baik	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	75	Puas	1	
40	Y	33	2	SMA	2	IRT	4	P	2	3	4	2	1	2	4	1	2	2	2	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	50	Krg Baik	2	3	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	4	2	3	2	3	3	46	Krg puas	2	
41	O	56	5	SMP	3	Petani	3	P	2	3	3	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	67	baik	1	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	77	Puas	1	
42	T	33	2	SMA	2	IRT	4	L	1	2	4	3	3	2	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	72	baik	1	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	77	Puas	1	
43	L	26	2	SMA	2	IRT	4	P	2	2	3	4	2	4	2	1	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	1	4	67	baik	1	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	76	Puas	1	
44	S	20	1	SMA	2	Petani	3	P	2	2	3	3	3	4	2	1	3	2	2	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	64	baik	1	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	77	Puas	1		
45	P	26	2	SMA	2	Petani	3	P	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	51	Krg Baik	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	51	Krg puas	2

KETERANGAN :

- USIA** : (18-25 tahun) Kode 1, (26-33 tahun) Kode 2, (34-41 tahun) Kode 3, (42-49 tahun) Kode 4, (50-57 tahun) Kode 5
- PENDIDIKAN** : (Diploma-S1) Kode 1, (SMA) Kode 2, (SMP) Kode 3, (SD) Kode 4
- PEKERJAAN** : (PNS) Kode 1, (Wiraswasta) Kode 2, (Tani) Kode 3, (IRT) Kode 4
- JENIS KELAMIN** : Laki-Laki (L) Kode 1, Perempuan (P) Kode 2
- BAIK** :1
- KURANG BAIK** :2
- PUAS** :1
- KURANG PUAS** :2

Lampiran 9

Output SPSS

Statistics

		Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
N	Valid	45	45	45	45
	Missing	0	0	0	0
Mean		1.56	3.20	1.93	2.93
Median		2.00	4.00	2.00	3.00
Mode		2	5	2	3
Sum		70	144	87	132

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	20	44.4	44.4	44.4
	Perempuan	25	55.6	55.6	100.0
Total		45	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25 tahun	10	22.2	22.2	22.2
	26-33 tahun	8	17.8	17.8	40.0
	34-41 tahun	4	8.9	8.9	48.9
	42-49 tahun	9	20.0	20.0	68.9
	50-57 tahun	14	31.1	31.1	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diploma-S1	11	24.4	24.4	24.4
	SMA	29	64.4	64.4	88.9
	SMP	2	4.4	4.4	93.3
	SD	3	6.7	6.7	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	5	11.1	11.1	11.1
	Wiraswasta	4	8.9	8.9	20.0
	Petani	25	55.6	55.6	75.6
	IRT	11	24.4	24.4	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Statistics

		Komunikasi Terapeutik Perawat	Kepuasan Pasien Rawat Jalan
N	Valid	45	45
	Missing	0	0

Komunikasi Terapeutik Perawat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	38	84.4	84.4	84.4
	Kurang baik	7	15.6	15.6	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Kepuasan Pasien Rawat Jalan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Puas	38	84.4	84.4	84.4
	Kurang puas	7	15.6	15.6	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Komunikasi Terapeutik Perawat * Kepuasan Pasien Rawat Jalan	45	100.0%	0	0.0%	45	100.0%

Komunikasi Terapeutik Perawat * Kepuasan Pasien Rawat Jalan Crosstabulation

			Kepuasan Pasien Rawat Jalan		Total
			Puas	Kurang puas	
Komunikasi Terapeutik Perawat	Baik	Count	38	0	38
		Expected Count	32.1	5.9	38.0
		% within Komunikasi Terapeutik Perawat	100.0%	0.0%	100.0%
	Kurang baik	Count	0	7	7
		Expected Count	5.9	1.1	7.0
		% within Komunikasi Terapeutik Perawat	0.0%	100.0%	100.0%
		% within Kepuasan Pasien Rawat Jalan	100.0%	0.0%	84.4%
		% of Total	84.4%	0.0%	84.4%
Total	Count		38	7	45
	Expected Count		38.0	7.0	45.0
	% within Komunikasi Terapeutik Perawat		84.4%	15.6%	100.0%

% within Kepuasan Pasien Rawat Jalan	100.0%	100.0%	100.0%
% of Total	84.4%	15.6%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	45.000 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	37.709	1	.000		
Likelihood Ratio	38.900	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	44.000	1	.000		
N of Valid Cases	45				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.09.

b. Computed only for a 2x2 table



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
STELLA MARIS**

TERAKREDITASI "B" BAN-PT dan LAM-PTKes
PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN DAN PROFESI NERS

Jl. Maipa No. 19, Makassar Telp. (0411)-8005319, Website : www.stikstellamarismks.ac.id Email: stiksm_mks@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: 066/STIK-SM/UPPM/IV/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Asrijal Bakri, Ns, M.Kes

NIDN 0918087701

Jabatan : Ketua Unit Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (UPPM)

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : 1. Marni (NIM: C1914201248)

2. Reslam Dalta Romersi (NIM: C1914201264)

Prodi : Sarjana Keperawatan

Jenis Artikel: Skripsi

Judul : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa.

Berdasarkan pemindaian dengan perangkat lunak Turnitin, Unit Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (UPPM) menyatakan bahwa artikel ilmiah tersebut diatas memiliki kemiripan 29% dan telah memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh STIK Stella Maris Makassar.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 15 April 2021

Ketua UPPM



Asrijal Bakri, Ns, M.Kes

NIDN: 0918087701