

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi S1 Keperawatan  
Skripsi, Februari 2023  
Trifonia Lesrianti  
013212001

## **HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI WILAYAH UPTD PUSKESMAS LEYANGAN KABUPATEN SEMARANG**

### **ABSTRAK**

**Latar Belakang :** Salah satu unsur penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan adalah komunikasi, karena komunikasi mempunyai peranan yang besar dalam kepuasan pasien. Komunikasi yang dilakukan secara terapeutik akan banyak menghindari resiko yang tidak perlu terjadi dan akan membuat pasien merasa lebih nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan

**Tujuan :** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di wilayah kerja UPTD Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang.

**Metode :** Desain penelitian yang digunakan yaitu *deskriptif korelasional* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi keseluruhan berjumlah 2215 warga dengan sampel berjumlah 92 responden. Pengambilan sampel dengan *quota sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengujian dilakukan dengan uji Univariat.

**Hasil :** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan pasien sebagian besar disebabkan oleh komunikasi terapeutik perawat yang baik yaitu sebesar 74 responden (92,5%) dan yang disebabkan komunikasi terapeutik kurang baik yaitu sebesar 6 responden (50,0%). Ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di wilayah kerja UPTD Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang dilihat dari nilai *p-value* yang didapatkan yaitu  $p=0,000 < \alpha=0,05$ .

**Kesimpulan:** Penelitian ini diharapkan bisa meningkatkan kinerja seorang perawat terutama dalam berkomunikasi dan sebagai profesi perawat tetap harus memberikan pelayanan kepada pasien dalam kondisi apapun dan tanpa membedakan status seorang pasien.

**Kata Kunci :** Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien, Masyarakat

Universitas Ngudi Waluyo  
Faculty of Health  
Final Project, February 2023  
Trifonia Lesrianti  
013212001

## **THE RELATIONSHIP BETWEEN THERAPEUTIC COMMUNICATION AND PATIENT SATISFACTION IN THE WORK AREA OF THE UPTD LEYANGAN PUBLIC HEALTH CENTER, SEMARANG REGENCY**

### **ABSTRACT**

**Background:** *One element of the patient's assessment of the services provided is communication, because communication has a major role in patient satisfaction. Communication that is carried out therapeutically will avoid unnecessary risks and will make patients feel more comfortable and satisfied with the services provided by health workers.*

**Objective:** *The purpose of this study was to determine whether there was a relationship between therapeutic communication and patient satisfaction in the working area of the UPTD Leyangan Health Center, Semarang Regency.*

**Method:** *The research design used is descriptive correlational with a cross sectional approach. The total population is 2215 residents with a sample of 92 respondents. Sampling with quota sampling. Data collection using a questionnaire. Testing was carried out by Univariate test.*

**Results:** *The results showed that patient satisfaction was largely due to good therapeutic communication by nurses, namely 74 respondents (92.5%) and caused by poor therapeutic communication, namely 6 respondents (50.0%). There is a significant relationship between therapeutic communication and patient satisfaction in the working area of the Leyangan Public Health Center UPTD, Semarang Regency, seen from the  $p$ -value obtained, namely  $p=0.000 < \alpha=0.05$ .*

**Conclusion:** *This research aimed for enhancing nurse performance particularly on communication and as a profession, nurse needed to taking care of patients no matter of patients' status.*

**Keywords:** *Therapeutic Communication, Patient Satisfaction, Community*