

## KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT BERDASARKAN PERSEPSI PASIEN DI PUSKESMAS X PEKANBARU 2025

Putri Wulandini.S<sup>1\*</sup> Sukarni<sup>2</sup> Fera Gustrianti<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Universitas Abdurrah, Pekanbaru  
Jl. Riau Ujung No 73, Tampan, Air Hitam, Payung Sekaki, Air Hitam Kec. Payung Sekaki  
Kota Pekanbaru, Riau 28291

<sup>2</sup> Universitas Islam Riau, Pekanbaru  
Jl. Kaharudin Nst No 113, Simpang Tiga, Kec. Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Riau

*e-mail:* putri.wulandini@univrab.ac.id

Artikel Diterima: 03 November 2025, Direvisi: 27 Februari 2026, Diterbitkan: 09 Maret 2026

### ABSTRAK

**Pendahuluan:** Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang direncanakan secara sadar yang bertujuan untuk kesembuhan pasien. Kesalahan-kesalahan yang dilakukan dalam berkomunikasi dan tidak efektifnya komunikasi akan mengakibatkan kesalahan dalam hubungan baik perawat dan pasien atau interpersonal, kelompok, maupun masyarakat. **Tujuan** dari penelitian ini ialah untuk mengetahui Gambaran komunikasi Terapeutik perawat berdasarkan persepsi pasien. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas X Kota Pekanbaru pada tanggal 17 Januari- 23 Januari 2025. **Metode:** penelitian menggunakan deskriptif analitik. populasi dalam penelitian ini seluruh pasien yang datang ke Puskesmas untuk menerima pelayanan kesehatan. Sampel penelitian berjumlah 156 responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner. **Hasil** penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik di Puskesmas Kurang baik dengan nilai persentase (50.6%). **Diskusi:** pelaksanaan komunikasi terapeutik di puskesmas Kurang baik dengan nilai persentase dengan frekuensi 79 orang (50.6%), dan Komunikasi baik dengan nilai persentase (49.4%) dengan frekuensi 77 orang.

**Kata Kunci:** komunikasi terapeutik, persepsi pasien, pelayanan puskesmas

### ABSTRACT

**Introduction:** Therapeutic communication is consciously planned communication aimed at the patient's recovery. Mistakes made in communication and ineffective communication will result in errors in relationships between nurses and patients or interpersonal, group and community. **Purpose:** The aim of this research is to determine the description of nurses' therapeutic communication based on patient perceptions. **Method:** This research was conducted at Puskesmas The population in this study were all patients who came to the Community Health Center to receive health services. The research sample consisted of 156 respondents. The research instrument is a questionnaire. **Result:** The research results show that the implementation of therapeutic communication at the Community Health Center is not good with a percentage value (50.6%). **Discussion:** the implementation of therapeutic communication in community health centers is not good with a percentage value with a frequency of 79 people (50.6%), and good communication with a percentage value (49.4%) with a frequency of 77 people.

**Keywords:** therapeutic communication, patient perception, community health center services

## PENDAHULUAN

Komunikasi sebagai sarana penyampaian kepada seseorang maupun sekelompok orang, baik secara langsung ataupun secara media seperti, surat kabar, majalah, radio atau televisi. Defenisi seperti ini mengisyaratkan komunikasi semua kegiatan secara sengaja dilakukan seseorang untuk menyampaikan rangsangan untuk membangkitkan respons orang lain. Dalam hal ini, komunikasi dianggap sebagai suatu tindakan yang di sengaja untuk menyampaikan pesan demi memenuhi kebutuhan komunikator (pihak yang menyampaikan), seperti menjelaskan sesuatu kepada orang lain atau membujuk untuk melakukan sesuatu (Harahap & Putra 2020).

Komunikasi merupakan bagian penting yang harus dimiliki oleh perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan. Perawat dituntut menjadi figur yang dibutuhkan oleh pasien, selalu memiliki rasa ingin menolong seseorang, oleh karena itu perawat harus mempunyai sifat yang berempati, penuh dengan kasih sayang, memiliki sikap menghormati dan menghargai (Pannyiwi, dkk 2021).

Komunikasi dalam keperawatan adalah hal yang penting karena komunikasi adalah alat dalam melaksanakan asuhan keperawatan. Dalam asuhan keperawatan, komunikasi bertujuan untuk mengubah perilaku seseorang atau pasien dalam mencapai tingkat kesehatan yang optimal (Novita, 2015).

Komunikasi terapeutik merupakan hubungan perawat dengan pasien yang memang disusun untuk alat tujuan terapi dalam meningkatkan kesembuhan pasien. Dengan adanya komunikasi terapeutik, pasien yang dirumah sakit akan merasakan kenyamanan, kehangatan, yang dapat membantu dalam proses terapinya. Untuk proses agar terjadinya komunikasi terapeutik ialah dimulai dengan membina hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien. Prioritas dalam kondisi pelayanan kesehatan kepada pasien, yaitu yang pertama pasien harus yakin bahwa

perawat bisa membantu asuhan keperawatan untuk mengatasi masalah yang ia rasakan, perawat juga harus sungguh sungguh bisa dipercaya dan mengutamakan pada keahliannya pada setiap kinerja dan perannya, kemudian pasien tidak ragu akan kemampuan yang dimiliki oleh perawat (Nasution, 2021).

Komunikasi terapeutik menggambarkan proses seorang perawat melakukan kegiatan mulai dari pengkajian, menentukan masalah keperawatan atau diagnosa keperawatan, menentukan intervensi keperawatan, dan melakukan tindakan keperawatan atau implementasi keperawatan sesuai intervensi dan sampai pada evaluasi yang semua hal itu dapat tercapai apabila komunikasi terapeutik berjalan secara efektif ( (Oknita, 2022)

Komunikasi terapeutik tidak sama dengan komunikasi sosial. Komunikasi sosial tidak memiliki tujuan khusus dan terjadi begitu saja, berbeda dengan komunikasi terapeutik yang memang sudah direncanakan serta disusun dengan baik dan memiliki tujuan khusus untuk meningkatkan kesehatan klien. Menurut Anjaswarni (2016) bahwa susunan dalam proses komunikasi terapeutik terdiri atas empat tahap, yaitu tahap pre interaksi, tahap pengenalan atau orientasi, tahap kerja, dan tahap terminasi (Sitinjak, 2023).

Pannyiwi, dkk (2021) Menyatakan mutu pelayanan kesehatan adalah yang merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan rasa kepuasan pasien, semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin sempurna pula rasa kepuasan yang didapat pasien. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan adalah komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatanya.

Perilaku pelayan kesehatan atau tenaga medis maupun perawat cenderung tidak mempertimbangkan proses proses komunikasi, pertukaran informasi, dan berinteraksi dengan pasien maupun keluarga pasien, padahal komunikasi

merupakan hal yang penting dan saling menguntungkan antara dua belah pihak baik itu perawat maupun pasien. Kenyataannya pasien menginginkan perawat melayaninya dengan ramah, senyum, dan dengan kasih sayang, mampu berkomunikasi dengan pasien yang mudah dipahami terutama pada lansia, dan mampu menghargai dan menghormati pendapat pasien. Pasien mengharapkan perawat memiliki kemampuan yang memadai tentang masalah kesehatan yang ia alami sehingga perawat mampu mengatasi semua keluhan yang dialami oleh pasien (Novita, 2015).

Kesalahan-kesalahan yang dilakukan dalam berkomunikasi dan tidak efektifnya komunikasi akan mengakibatkan kesalahan dalam hubungan baik perawat dan pasien atau interpersonal, kelompok, maupun masyarakat. Dalam memberikan asuhan keperawatan komunikasi terapeutik ini sangatlah penting (Mahmudah, dkk 2022). (Gusti devi mahmudah, Sofia, & dwivayani, 2020)

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Sriana (2016) didapatkan 10 orang pasien rawat inap di ruang rawat RS Santa Anna Kendari dengan wawancara, 20% mengatakan perawat di ruang rawat RS Santa Anna Kendari sudah menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik dan 80% menyatakan bahwa beberapa perawat dalam berkomunikasi dengan pasien tidak menggunakan komunikasi terapeutik, perawat menunjukkan sikap yang membuat pasien merasa tidak nyaman, bahkan perawat tidak tersenyum saat berkomunikasi dengan pasien, tidak melakukan kontrak waktu, perawat tidak menjelaskan prosedur dalam asuhan keperawatan, dan tidak melibatkan pasien dalam intervensi keperawatan. Hal ini menunjukkan bahwa perawat menurut pasien belum memperhatikan bahkan belum menerapkan teknik teknik serta tahapan dalam berkomunikasi terapeutik (Sriana 2016).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Ketnawati (2017) didapatkan bahwa pada tanggal 18 Januari 2016

mendapatkan data berdasarkan hasil observasi di RSUD Muntilan jumlah pasien yang dirawat di bangsal Flamboyan pada trimester tiga tahun 2015 sebanyak 493 dengan trimester empat sebanyak 468. Rata-rata perbulan jumlah pasien yang dirawat di ruang tersebut sebanyak 100 pasien. Peneliti melakukan wawancara pada beberapa pasien. Pasien yang ditemui sebanyak 15 orang, 7 diantaranya sekitar 46% menyatakan bahwa puas dengan komunikasi yang dilakukan oleh perawat. Menurut pasien yang menyebabkan pasien merasa puas adalah tindakan pasien yang sigap dan cepat. Sedangkan sisanya sekitar 54% menyatakan kurang puas karena penanganan awal untuk pasien tidak segera dilakukan dan menurut perawat itu terjadi karena banyaknya pasien yang datang dan perawat merasa terburu-buru sehingga tidak melaksanakan komunikasi terapeutik (Ketnawati 2017).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh (Enjelina Angela Fransiska fanumbi, 2023) rata-rata hasil data yang didapat setelah melakukan penelitian di IGD RS Kramat 128 Jakarta, menyatakan bahwa terdapat sekitar 67% pasien mengeluh mendapat ketidakpuasan dalam menerima pelayanan kesehatan. Hasil komunikasi perawat yang baik atau menggunakan komunikasi terapeutik yaitu sebanyak 73,8% dengan tingkat kepuasan pasien sebanyak 65,9% (Funambi, 2023).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Sabrina (2024), dengan hasil yang didapatkan selama penelitian yang dilakukan di RSUD Haji Medan, menyatakan bahwa hanya ada sekitar 37,3% yang merasa puas akan komunikasi terapeutik dari tenaga kesehatannya, adapun sisanya tingkat kepuasan pasien disebabkan oleh faktor lain (Sabriana, 2024)

Puskesmas merupakan sebuah bentuk fasilitas pelayanan kesehatan yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat dan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayahnya. Berdasarkan observasi di Puskesmas Wotu pada tahun

2018 di instalasi rawat inap memiliki presentasi keluhan tertinggi yakni 40% dari seluruh keluhan yang masuk pada puskesmas tersebut. Sebagai puskesmas yang telah terakreditasi, seharusnya pihak puskesmas memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien baik itu dalam bentuk tindakan maupun dalam bentuk komunikasi sehingga tidak lagi muncul keluhan keluhan yang dapat menjatuhkan akreditasi. Kepuasan pelanggan adalah hasil yang didapatkan setelah mendapatkan pelayanan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya diperoleh dalam bentuk tindakan, namun juga dapat diperoleh dengan membina komunikasi yang baik yang bersifat menyembuhkan (Achmad dkk, 2019).

Jumlah perawat di seluruh rumah sakit di Indonesia berdasarkan sistem informasi RS (SIRS Tahun 2010) dalam Jurnal Ketnawati 2017 sebanyak 107.029 orang. Jumlah perawat yang bekerja di rumah sakit berdasarkan profil kesehatan tahun 2012 berjumlah 80.753 orang. Perawat di Indonesia, jumlahnya paling banyak dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya. Perawat juga lebih sering dan lebih lama waktunya berjumpa maupun berinteraksi dengan pasien, sehingga perannya menjadi penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan (Ketnawati 2017).

Komunikasi berperan penting dalam menjalankan proses pelayanan kesehatan, baik itu dari segi administrasi maupun dalam tindakan. Orang-orang yang berkaitan dengan komunikasi yang baik akan sangat membantu semua proses dalam pelayanan. Tanpa adanya komunikasi yang baik dan benar kemungkinan besar semua proses didalamnya tidak akan berjalan sebagaimana mestinya. Komunikasi mengikat kesatuan seluruh tenaga kesehatan untuk mencapai tujuan. Jika komunikasi tidak efektif sebagaimana mestinya, maka tenaga kesehatan tidak akan berfungsi (Achmad dkk, 2019).

Berdasarkan dari observasi awal yang terdapat di beberapa sosial media di

Puskesmas Payung Sekaki Pekanbaru dengan rate 2,7 terdapat kritikan dari masyarakat bahwa kurangnya pelayanan dari tenaga kesehatan di Puskesmas tersebut, beberapa kutipan yang didapat “Buruk, pelayanannya buruk, hanya bertanya malah dibentak tidak ada profesionalnya” (SN 4 bulan yang lalu) salah satu masyarakat menceritakan kekecewaannya terhadap pelayanan yang didapat, beliau mengatakan “Pelayanan yang sangat buruk, saya hanya ingin bertanya akan tetapi mendapatkan jawaban yang tidak baik atau dibentak”. Dan adapun kutipan lainnya “Pelayanannya buruk banget, semua petugasnya jutek, dan cerewet, tidak sabar dengan pasien” (LM 7 bulan lalu) dengan hal yang sama mengungkapkan rasa kekecewaannya terhadap pelayanan dari Puskesmas tersebut, beliau mengatakan “pelayanan yang sangat buruk, semua petugas tidak ramah” ujarnya. Adapun kutipan lainnya “Terlalu bertele-tele dan lama ditanganinya. Tidak langsung ditanyakan keluhan yang diderita kasiannya, tidak puas sama sekali” (AD 8 bulan lalu) masi dengan hal yang sama mengungkapkan rasa kekecewaannya terhadap pelayanan dari Puskesmas tersebut, beliau mengatakan “ Saat ada pasien tidak langsung ditangani dan tidak ditanya mengenai keluhan pasien, tidak puas dengan pelayanan yang diterima”.

Berdasarkan fenomena di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Gambaran komunikasi Terapeutik perawat berdasarkan persepsi pasien di Puskesmas X Pekanbaru 2025”. Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui gambaran komunikasi Terapeutik perawat menurut persepsi pasien di Puskesmas X Pekanbaru.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan Deskriptif.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang ke Puskesmas

untuk menerima pelayanan kesehatan dalam 1 bulan terakhir yaitu sebanyak 255 orang. Sampel dikerucutkan kembali .

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

Keterangan :

n : Sampel

N : Populasi

d : Tingkat signifikansi/tingkat kesalahan yang dipilih (0,05)

$$n = \frac{255}{1 + 255(0,05)^2}$$

$$n = \frac{255}{1 + 0,6375}$$

$$n = \frac{255}{1,6375} = 156 \text{ orang}$$

Teknik pengambilan sampel yakni Teknik *Random Sampling*. Didalam pengumpulan data dengan cara apapun, selalu diperlukan suatu alat yang disebut “kuesioner”.

Instrumen ini menggunakan alat bantu berupa kuesioner komunikasi terapeutik yaitu dengan jumlah pertanyaan 20 yang di dapatkan Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner menggunakan skala biner dengan penilaian Ya atau Tidak. Pada komunikasi terapeutik dibuat dua kategori yaitu dikatakan Komunikasi baik apabila  $\geq 13.83$  mean , dan dikatakan Komunikasi Kurang baik apabila nilai  $< 13.83$  mean.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada tanggal 17 Januari-23 Januari 2025 di Puskesmas X Pekanbaru. Hasil penelitian yang didapatkan di wilayah tersebut dapat dilihat dalam bentuk tabel berikut:

**Tabel 1**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Golongan Umur di Puskesmas X 2025**

No	Umur	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	17-19	12 orang	2,6 %
2.	20-29	58 orang	37,2 %
3.	30-36	26 orang	21,9%
4.	37-45	15 orang	9,7%
5.	46-59	22 orang	14,1%
6.	60-74	23 orang	46,9%
<b>Jumlah</b>		<b>156 orang</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa rata-rata (*mean*) umur berada pada 20-26 tahun, adapun umur terkecil yaitu 17, dan umur tertua yaitu 74.

**Tabel 2**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Golongan Jenis Kelamin di Puskesmas X 2025**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Laki – laki	73 orang	46.8 %
2.	Perempuan	83 orang	53.2 %
<b>Jumlah</b>		<b>156 orang</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa responden mayoritas berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 83 orang (53.2%) dan laki-laki sebanyak 73 orang (46.8%)

**Tabel 3**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat pendidikan di Puskesmas 2025**

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	SD	31 orang	19.9%
2.	SMP	31 orang	19.9%
3.	SMA	78 orang	50.0%
4.	Sarjana	16 orang	10.3%
<b>Jumlah</b>		<b>156 orang</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden yaitu sebagian besar SMA dengan jumlah 78 orang (50%), adapun tingkat pendidikan SD dan SMP memiliki nilai yang sama yaitu sebanyak 31 orang (19.9%), dan dengan tingkat Sarjana sebagai nilai terkecil yaitu sebanyak 16 orang (10.3%).

**Tabel 4**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan di Puskesmas X 2025**

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	IRT	52 orang	33.3%
2.	Wirausaha	11 orang	7.1%
3.	Wiraswasta	14 orang	9.0%
4.	Petani	22 orang	14.1%
5.	Mahasiswa	30 orang	19.2%
6.	Siswa	6 orang	3.8%
7.	PNS	10 orang	6.4%
8.	Buruh	11 orang	7.1 %
	Jumlah	156 orang	100%

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar yang menjadi responden ialah seorang irt sebanyak 52 orang (33.3%), adapun nilai yang menjadi responden mahasiswa yaitu sebanyak 30 orang (19.2%), dan dengan jenis pekerjaan sebagai petani yaitu sebanyak 22 orang (14.1%), dan siswa sebagai nilai terkecil yang menjadi responden pada penelitian ini yaitu siswa sebanyak 6 orang (3.8%).

**Tabel 5**  
**Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Puskesmas X 2025**

No	Komunikasi Terapeutik	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Kurang Baik	79 orang	50.6%
2.	Baik	77 orang	49.4%
	Jumlah	156 orang	100%

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik di puskesmas Kurang baik dengan nilai persentase dengan frekuensi 79 orang (50.6%), dan Komunikasi baik dengan nilai

persentase (49.4%) dengan frekuensi 77 orang.

## PEMBAHASAN

Dari wilayah Puskesmas telah dilakukan penelitian dengan penyebaran kuesioner terkait tentang Komunikasi Terapeutik yang dilakukan oleh perawat pelaksana. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti pada tanggal 17 Januari- 23 Januari terhadap 156 responden yang berjudul “Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat Berdasarkan Persepsi Pasien Di Puskesmas X 2025” didapatkan data yang diperoleh tersebut dapat di jadikan acuan dan tolak ukur untuk perencanaan pelayanan kesehatan berikutnya. Dan sebagai hasil ukur dapat dinyatakan sebagai berikut.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa masih ada perawat yang tidak menggunakan komunikasi terapeutik dalam memberikan pelayanan atau dalam proses memberikan asuhan keperawatan, ditinjau berdasarkan dari hasil seluruh kuesioner yang telah disebar dan diisi oleh responden yang berjumlah 156 (50.6%) diantaranya yaitu menyatakan Komunikasi Kurang baik dan (49.4%) menyatakan Komunikasi baik. Berdasarkan data yang diperoleh rata-rata (*mean*) umur responden berada pada 20-26 tahun, pada umur ini merupakan masuk pada tahap dewasa awal, dimana di umur ini lebih cenderung menghargai komunikasi yang lebih langsung, terbuka, dan menerangkan atau memberi informasi yang jelas.

Mereka mungkin sangat mengharapkan adanya dialog yang lebih aktif dan kolaboratif, dimana perawat tidak hanya memberikan perintah atau instruksi, tetapi juga mendengarkan dan berbicara secara setara. Jika komunikasi yang terjadi dianggap terlalu satu arah atau bahkan tidak sesuai dengan harapan, maka persepsi mereka jadi merasa kurang baik terhadap pelayanan yang diterima. Tingkat pendidikan responden didalam penelitian terbanyak adalah SMA dengan frekuensi 78 orang (50.0%) dan mayoritas IRT dengan

frekuensi 52 orang (33.3%). SMA juga termasuk dalam tingkat pendidikan yang tinggi, pasien dengan pendidikan tinggi mungkin lebih peka terhadap gaya komunikasi komunikasi yang terkesan seperti tidak peduli dengan pasien. Mereka mungkin merasa tidak dihargai jika komunikasi yang dilakukan terkesan mengarah pada pemberian perintah atau instruksi saja tanpa mempertimbangkan pendapat atau pertanyaan mereka. Pasien dengan pendidikan tinggi cenderung ingin berinteraksi dengan perawat sebagai pengantar dalam proses asuhan keperawatan, bukan hanya sebagai penerima instruksi. Sebagai ibu rumah tangga yang memiliki pendidikan terakhir SMA, pasien mungkin memiliki peran utama dalam mengurus keluarga dan rumah tangga. Jika komunikasi yang dirasakan seperti tidak melibatkan mereka dalam proses pengambilan keputusan atau tidak cukup menghargai mereka bisa menurunkan persepsi mereka terhadap komunikasi terapeutik yang diterima. Jika perawat hanya memberikan instruksi tanpa memperhatikan kondisi pasien, maka pasien merasa diabaikan atau kurang dihargai.

Komunikasi dalam proses keperawatan disebut dengan komunikasi terapeutik, dalam hal ini komunikasi yang dilakukan oleh perawat saat akan melakukan asuhan keperawatan dapat menjadi terapi atau penyembuhan bagi pasien yang datang untuk menerima pelayanan kesehatan (Nara, 2020).

Paradigma pelayanan kesehatan pada saat ini telah berubah menjadi PCC (*patient centered care*) dimana pasien dan keluarga menjadi aspek utama yang selalu dilibatkan dalam pemberian asuhan keperawatan atau pelayanan, dan mereka diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat dalam penyelesaian suatu masalah (sari, pramana, & fauzan, 2020).

Sesuai pernyataan (Sriana, 2016) menyatakan bahwa penerapan komunikasi terapeutik yang baik akan mempengaruhi pasien dan keluarga dalam proses terapi

atau pemberian asuhan keperawatan, dapat meningkatkan kepatuhan terhadap perawatan ataupun terapi yang diberikan. Hal ini juga dapat mempengaruhi tindakan keperawatan, karena keberhasilan tindakan keperawatan atau terapi salah satunya dipengaruhi oleh informasi kepada pasien dan keluarga yang dilakukan melalui pendekatan komunikasi terapeutik (Sriana, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh (Enjelina Angela Fransiska fanumbi, 2023) rata-rata hasil data yang didapat setelah melakukan penelitian di IGD RS Kramat 128 Jakarta, menyatakan bahwa terdapat sekitar 67% pasien mengeluh mendapat ketidakpuasan dalam menerima pelayanan kesehatan. Hasil komunikasi perawat yang baik atau menggunakan komunikasi terapeutik yaitu sebanyak 73,8% dengan tingkat kepuasan pasien sebanyak 65,9% (Funambi, 2023).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Sabrina (2024), dengan hasil yang didapatkan selama penelitian yang dilakukan di RSUD Haji Medan, menyatakan bahwa hanya ada sekitar 37,3% yang merasa puas akan komunikasi terapeutik dari tenaga kesehatannya, adapun sisanya tingkat kepuasan pasien disebabkan oleh faktor lain (Sabriana, 2024).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada tanggal 17 Januari- 23 Januari 2025 terhadap 156 responden tentang “Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat Berdasarkan Persepsi Pasien Di Puskesmas X 024” dapat disimpulkan bahwa sebagian besar yaitu 79 orang (50.6%) memiliki persepsi Kurang baik dalam Komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat saat menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Payung Sekaki.

## SARAN

Bagi Perawat Puskesmas payung sekaki Kepada perawat pelaksana di Puskesmas payung sekaki diharapkan pelaksanaan

komunikasi terapeutik dilakukan dengan lebih baik lagi agar pasien yang datang untuk menerima pelayanan kesehatan merasa puas dan nyaman dan dapat meningkatkan komunikasi yang baik dan benar.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Fanumbi E.A.F, Sumarno A, Seniwati (2024). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat RS Kramat 128 Jakarta. Jurnal Afiat Kesehatan dan Anak*, Vol.10 NO 1 2024. diakses melalui <https://jurnal.uia.ac.id/afiat/article/view/3817/1849>
- Mahmudah R, & Devi G (2022). Komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan . *Journal Dunia komunikasi* <https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/?p=4630>
- Ketnawati, I. (2017). *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Bangsal Flamboyan RSUD Muntilan*. Universitas Aisiyah Yogyakarta. [https://digilib.unisayogya.ac.id/2541/1/Naskah Publikasi.pdf](https://digilib.unisayogya.ac.id/2541/1/Naskah%20Publikasi.pdf)
- Lestarinengseh, V. Asmuji, & Yulis (2019). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSD Balung kabupaten Jember*. Universitas Muhammadiyah Jember. diakses melalui <https://repository.unmuhjember.ac.id/7474/>
- Nara, M. Y. (2020). Komunikasi terapeutik dalam asuhan keperawatan di ruangan rawat inap kelas III RSUD Prof. Dr. W.Z. Johannes kupang. *Journal Undana Vol. 9 No. 1 2020*, diakses melalui
- [https://ejurnal.undana.ac.id/index/index.php/JIKOM/article/view/2309](https://ejurnal.undana.ac.id/index.php/JIKOM/article/view/2309)
- Notoatmodjo, S. (2023). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. PT Rineka Medika. Jakarta
- Kristyaningsih, P . (2021). *Komunikasi terapeutik perawat terhadap pasien di ruang rawat inap*. *Jurnal ilmiah kesehatan*, vol 10 no 1. <https://ejurnaladhkdr.com/index.php/jik/article/view/377>
- Fajriyanti Nst, N. A. (2021). *Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Pasien Di Rumah Sakit DR. H. Kumpulan Pane Kota Tebing Tinggi*. UIN Sumatra Utara diakses melalui <http://repository.uinsu.ac.id/12791/>
- Oknita. (2022). Komunikasi Terapeutik dalam persektif Al-Qur'an. *Jurnal kajian dakwah dan masyarakat islam*. *Jurnal Kajian Dakwah dan Masyarakat Islam Vol. 12 No 2 2022* diakses melalui <https://journal.uinsuna.ac.id/index.php/liwauldakwah/article/view/1243>
- Pannyiwi, R, Nurhaedah, & Hariari A, Rahmat RA (2021). *Persepsi Klien Tentang Komunikasi Terapeutik Perawat Ditinjau dari Latar Belakang Pendidikan Perawat*. *Jurnal Keperawatan Profesional Vol 2 No 1*. diakses melalui <https://salnesia.id/kepo/article/view/146>
- Reni Agustina Harahap, S. M. (2020). *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*. Jakarta Timur: Prenadamedia Group.
- Sitinjak, R, Sinurat S, & Sigalingging V (2023). Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Harapan Pematang Siantar Tahun 2023. *Journal Of Nursing 2024, Vol. 2 (No. 1)* diakses melalui <https://journal.medicpondasi.com/index.php/nursing/article/view/47>
- Sari, R. K., Pramana, Y., & Fauzan, S. (2020). *Komunikasi Terapeutik*

*Perawat dengan tingkat stres pasien di ruang rawat inap : literature Review. Jurnal Untan Vol 7 No 1.*  
diakses melalui  
<https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmkeperawatanFK/article/view/569>  
19

Wulandini P Siregar y Ramadia A, Fadhli R, Astuti V, Novera M, Purwaningsih, Khairani A, Nofrel V, Suharto, Khariroh S (2023). *Konsep Asuhan Keperawatan*. Tahta Media Group. Jakarta