

**PERAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN
PADA LAYANAN KLINIK YOMA
DI KABUPATEN SIMALUNGUN**

TUGAS AKHIR

Oleh:

DHEA SYAFITRI

2103110111

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2025**

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : DHEA SYAFITRI
NPM : 2103110111
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
Pada Hari, Tanggal : SENIN, 24 MARET 2025
Waktu : Pukul 08.30 s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP (.....)

PENGUJI II : H. TENERMAN, S.Sos., M.I.Kom (.....)

PENGUJI III : AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom (.....)

PANITIA PENGUJI

Metua

Sekretaris

Assoc.,Prof., Dr., Arifin Saleh., S.Sos., MSP — Assoc.,Prof., Dr., Abrar Adhoni., S.Sos., M.I.Kom

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah Selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

Nama Lengkap : DHEA SYAFITRI
NPM : 2103110111
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
Judul Skripsi : PERAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN PADA LAYANAN KLINIK YOMA DI KABUPATEN SIMALUNGUN

Medan, 14 Maret 2025

Pembimbing


AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom
NIDN: 0127048401

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi


AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom
NIDN: 0127048401


Dekan
Assoc. Prof., Dr., ARIFIN SALEH., S.Sos., MSP
NIDN: 0030017402

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, Dhea Syafitri, NPM 2103110111, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 30 April 2025

Yang Menyatakan,



Dhea Syafitri

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah rabbil`alamin, yang pertama dan yang paling utama peneliti mengucapkan puji syukur terhadap kehadiran Allah Subhanahu wa ta`ala atas berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam kepada baginda Rasulullah Muhammad shallallahu alaihi wasallam beserta para keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini berjudul Peran Komunikasi Terapeutik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Pada Layanan Klinik Yoma Di Kabupaten Simalungun. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu mata kuliah dan syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti sadar akan keterbatasan dan kemampuan yang ada, namun walaupun demikian peneliti berusaha agar skripsi ini sempurna sesuai dengan yang diharapkan dan peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin terlaksana tanpa bantuan, dorongan, bimbingan, serta arahan dari berbagai pihak baik sifatnya moril maupun materil. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada Keluarga besarku, teristimewa Ayahanda tercinta **Supriadi** dan Ibunda tercinta **Latifah Hanum**, yang memberikan kasih sayang kepada peneliti sedari kecil sampai saat ini dan untuk yang seterusnya dan memberikan motivasi untuk selalu semangat berjuang demi masa depan yang cerah. Kakak dan Abang yang juga memberikan dukungan serta motivasi kepada peneliti sehingga dapat terselesaikan skripsi ini. Hanya doa yang peneliti panjatkan untuk saat ini dan seterusnya kepada Allah SWT kiranya ayah, ibu, abang dan kakak diberi selalu kesehatan, panjang umur hingga dapat menyaksikan peneliti diwisuda nantinya dan diampuni segala dosa.

Dalam kesempatan ini, peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof.Dr.Agussani, MAP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc.Prof., Dr.Arifin Saleh.,S.Sos.,M,SP Selaku Dekan Fakultas

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

3. Bapak Assoc.Prof., Dr.Abrar Adhani S.Sos.,M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
4. Ibu Dr.Dra.Hj.Yurisna Tanjung,.M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
5. Bapak Akhyar Anshori S.Sos.,M.I.Kom selaku Ketua Program Studi sekaligus Dosen Pembimbing yang sudah banyak membantu memberikan arahan dan bimbingan kepada peneliti serta yang telah begitu banyak memberikan ilmu, masukan, waktu, tenaga, pikiran, dan kesabarannya selama membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Faizal Hamzah Lubis S.Sos.,M.I.Kom selaku Sekretaris program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen dan Pegawai Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
8. Ibu Yoma selaku bidan yang telah memberikan izin untuk peneliti melakukan penelitian di klinik.
9. Kepada pasien klinik Yoma yang sudah membantu peneliti untuk menjadi narasumber sebagai pelengkap dalam penelitian ini.
10. Kepada pacar saya Maulana Arif Hidayah, saya ucapkan terimakasih karena telah begitu baik dan selalu ada untuk mendukung saya selama proses skripsi ini, terimakasih atas dukungan, kebaikan, perhatian, dan memberi tahu saya cara hidup dengan jujur dan bahagia.
11. Kepada para sahabat peneliti Silvia Octaviani dan Arida Amelia yang telah mendukung dan menemani peneliti selama masa perkuliahan dan membuat skripsi ini.
12. Kepada para sahabat peneliti Radhyana Atifany Hr, Ameylia Putri Harahap, Mutiara Malshara Khairani, Jesslyn Lauwer, Alvi Chairunnisah yang telah mendukung dan menemani peneliti selama masa perkuliahan dan membuat skripsi ini

13. Dan yang terakhir, kepada diri sendiri Dhea Syafitri terima kasih sudah bertahan sejauh ini terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri, Berbahagialah selalu dimanapun berada, Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Dengan rendah hati peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu peneliti mohon maaf atas segala kesalahan dan hal-hal yang kurang berkenan di hati pembaca. Kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi Wabarkatuh

Medan, Maret 2025

Penulis

Dhea Syafitri

PERAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN PADA LAYANAN KLINIK YOMA DI KABUPATEN SIMALUNGUN

DHEA SYAFITRI
2103110111

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran komunikasi terapeutik dalam meningkatkan kepuasan pasien pada layanan Klinik Yoma di Kabupaten Simalungun. Komunikasi terapeutik, sebagai salah satu aspek penting dalam hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengalaman dan kepuasan pasien dalam menerima layanan kesehatan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan wawancara kepada pasien yang telah menerima layanan di Klinik Yoma. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Yang diteliti meliputi elemen-elemen komunikasi terapeutik, seperti empati, kejelasan informasi, serta sikap profesional tenaga kesehatan, dan kaitannya dengan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya komunikasi terapeutik dalam menciptakan hubungan yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien, serta meningkatkan kualitas pelayanan di klinik tersebut. Temuan dari penelitian ini diharapkan menjadi dasar bagi perbaikan dan pengembangan strategi komunikasi dalam pelayanan kesehatan, khususnya di Klinik Yoma, demi tercapainya kepuasan pasien yang optimal.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Klinik Yoma, Komunikasi Terapeutik, Layanan Kesehatan.

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Pembatasan Masalah	4
1.3. Rumusan Masalah	5
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1. Tujuan Penelitian	5
1.4.2. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II URAIAN TEORITIS	7
2.1. Komunikasi Terapeutik	7
2.2. Bidan	10
2.3. Pasien.....	15
2.4. Klinik Yoma	15
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1. Jenis Penelitian.....	17
3.2. Kerangka Konsep	17
3.3. Definisi Konsep.....	17
3.4. Kategorisasi Penelitian.....	18
3.5. Narasumber	18
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.7. Teknik Analisis Data.....	20
3.8. Waktu dan Lokasi Penelitian	21
3.9. Deskripsi Ringkas Objek Penelitian.....	21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	22
4.1 Hasil Penelitian	22
4.1.1 Observasi.....	22

4.1.2. Identitas narasumber	25
4.1.3. Hasil Penelitian	26
4.2. Pembahasan.....	33
BAB V PENUTUP	36
5.1 Simpulan	36
5.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	39

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional yang mengarah pada tujuan penyembuhan pasien. Dengan demikian Kepuasan pasien terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pasien dapat dipenuhi, maka pasien akan puas (Siti *et al.*, 2016).

Komunikasi terapeutik merupakan aspek penting dalam hubungan antara tenaga medis dan pasien, yang mempengaruhi kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien. Di era pelayanan kesehatan modern, komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien menjadi salah satu kunci utama dalam peningkatan hasil pengobatan dan pemulihan pasien. Terlebih lagi, dalam konteks klinik yang melayani masyarakat luas, komunikasi terapeutik yang baik dapat meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Sari, 2020).

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, tujuan kegiatannya difokuskan untuk menyembuhkan klien. Komunikasi terapeutik adalah media untuk saling memberikan dan menerima antar perawat dengan klien berlangsung secara verbal dan non verbal. (Dora *et al.*, 2019)

Manusia adalah makhluk sosial yang membutuhkan manusia lain untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam hal ini mengharuskan manusia untuk melakukan interaksi dengan orang lain melalui komunikasi yang dilakukan sehingga menjadikan Komunikasi sebagai kebutuhan yang sangat mendasar dalam

kehidupan manusia dan mempunyai peranan yang sangat penting pada masa sekarang ini. Dalam proses nya komunikasi bertujuan untuk mencapai pemahaman bersama, membangun suatu hubungan, atau bahkan muntuk mencapai tujuan tertentu. Salah satu bentuk komunikasi yang sangat penting dalam dunia professional khususnya du bidang Kesehatan adalah komunikasi terapeutik. (Hardiyanto & Sahbana, 2019)

Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Kunjungan Ulang pada Klinik Bidan Yoma. Hal ini menandakan bahwa pasien atau masyarakat banyak yang melakukan kunjungan ulang karena Kualitas Pelayanan yang baik dari klinik tersebut. Kualitas Pelayanan tersebut dapat dirasakan oleh pengunjung atau pasien mulai dari sebelum mereka datang, hingga mereka beranjak pulang. Adapun bentuknya antara lain; kemudahan mendapatkan pelayanan berupa informasi mengenai jenis pelayanan, jam kerja bidan, pengurusan administrasi, perawatan yang ramah, hingga keamanan dan kenyamanan suasana klinik itu sendiri. (Rasyid & Indah K, 2019)

Penawaran jasa kepada pasien harus didasarkan pada kepentingan pasien dan kinerja tempat pelayanan kesehatan harus memperhatikan setiap hal yang dianggap penting oleh pasien. Tempat pelayanan kesehatan harus memperhatikan prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, bersikap ramah kepada pasien, tanggap menjelaskan keluhan pasien sekaligus cepat memberikan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan sehingga pasien merasa diperhatikan. (Marpaung, 2019)

Dalam mendapatkan informasi tentang pasien pelaku tenaga kesehatan akan melakukan dialog atau percakapan secara mendalam dengan pasien. Melalui

percakapan antara tenaga kesehatan dengan pasien yang terlibat, mereka saling menunjukkan ekspresi, minat, salam, bertukar kabar, memberikan simpati, dan meyakinkan satu sama lain mengenai berbagai hal. Hasil dari dialog ini akan menentukan tindakan yang akan diambil oleh petugas kesehatan untuk menangani masalah yang dialami oleh pasien dan memberikan solusi atas keluhan yang dihadapi. (Irwan & Faustyna, 2023)

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Pasien yang merasa dihargai dan didengarkan cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diterima. Kepuasan konsumen adalah fasilitas, kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun rumah sakit perlu memberikan perhatian pada fasilitas rumah sakit dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen. (Raditio, 2014)

Klinik YOMA di Kabupaten Simalungun, sebagai salah satu fasilitas kesehatan yang melayani masyarakat, menghadapi tantangan dalam memberikan layanan berkualitas kepada pasien. Masalah utama yang sering muncul di klinik ini adalah kurangnya keterampilan komunikasi yang efektif antara bidan dan pasien. Hal ini terlihat dari keluhan-keluhan yang terkait dengan pemahaman pasien terhadap penjelasan medis, rasa cemas yang tinggi sebelum dan setelah pemeriksaan, serta ketidakpuasan terhadap interaksi dengan bidan yang dapat memengaruhi kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Topik ini penting untuk diteliti karena meskipun komunikasi terapeutik memiliki peran besar dalam kualitas pelayanan kesehatan, masih ada kurangnya pemahaman dan penerapan komunikasi yang efektif di banyak fasilitas kesehatan, termasuk Klinik YOMA. Dengan meneliti peran komunikasi terapeutik dalam meningkatkan kepuasan pasien di klinik ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai pentingnya komunikasi dalam meningkatkan pengalaman pasien dan memberikan rekomendasi bagi peningkatan kualitas pelayanan di sektor kesehatan, khususnya di Kabupaten Simalungun.

1.2. Pembatasan Masalah

Penelitian ini hanya akan memfokuskan pada komunikasi terapeutik antara tenaga medis bidan dengan pasien, yang mencakup aspek verbal dan non-verbal, serta sikap empatik, pengertian, dan keterbukaan dalam interaksi. Komunikasi terapeutik mencakup aspek psikologis yang penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, sehingga perlu dipahami lebih mendalam dalam konteks pelayanan kesehatan.

1. Lokasi klinik di Desa Bendo, Kecamatan Ujung Padang, Kabupaten Simalungun
2. Penelitian ini dilakukan terhadap pengelola Klinik Bidan Yoma dan Pasien Klinik bidan yoma

1.3. Rumusan Masalah

Bagaimana peran komunikasi terapeutik dalam meningkatkan kepuasan pasien pada layanan klinik yoma di kabupaten simalungun?

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana peran komunikasi terapeutik dalam meningkatkan kepuasan pasien pada layanan klinik yoma di kabupaten simalungun.

1.4.2. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Mengembangkan wawasan dalam bidang komunikasi terapeutik dan kepuasan Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori komunikasi dalam konteks layanan kesehatan, khususnya dalam memahami peran komunikasi terapeutik dalam membentuk kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas komunikasi di Klinik YOMA: Penelitian ini dapat memberikan gambaran yang jelas tentang faktor-faktor komunikasi terapeutik yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan di Klinik YOMA, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap layanan klinik Dengan memahami aspek komunikasi yang perlu ditingkatkan, manajemen Klinik YOMA dapat merancang pelatihan atau kebijakan yang

lebih fokus pada penguatan keterampilan komunikasi para tenaga medis, yang pada gilirannya dapat memperbaiki hubungan dengan pasien dan meningkatkan kepuasan mereka.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini terdiri dari:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Bab ini menguraikan teori-teori, yang berisi tentang komunikasi terapeutik, bidan, dan pasien.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, Kategorisasi Penelitian, Informan/Narasumber Penelitian, Teknik pengumpulan data, Teknik analisis data, lokasi dan waktu pelaksanaan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang terkait dengan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menguraikan Simpulan dan saran

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1. Komunikasi Terapeutik

A. Pengertian Komunikasi Terapeutik

Komunikasi adalah proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan nonverbal (gerakan tubuh, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh). Segala perilaku dapat disebut komunikasi jika melibatkan dua orang atau lebih (Thariq & Anshori, 2017)

Menurut Edward Depari, komunikasi merupakan proses mengemukakan gagasan, harapan, dan pesan yang disampaikan menggunakan lambang-lambang tertentu dengan makna yang dimilikinya oleh pemberi pesan ke penerima pesan (Pertwi et al., 2022)

Komunikasi terapeutik adalah proses interaksi yang dirancang untuk membantu pasien merasa lebih nyaman, dihargai, dan dipahami dalam konteks perawatan kesehatan. Komunikasi ini melibatkan penggunaan keterampilan verbal dan non-verbal yang penuh empati, keterbukaan, dan perhatian. Dalam komunikasi terapeutik, tenaga medis tidak hanya menyampaikan informasi medis, tetapi juga memberikan perhatian terhadap perasaan dan kebutuhan emosional pasien. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan, dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien; mengacu pada pendekatan yang direncanakan secara sadar, bertujuan, dan dengan kegiatan yang terpusat. (Siti et al., 2016).

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang terjalin antara pribadi atau antara dua orang atau lebih yang tidak diratur secara formal dan saling terbuka antara juru rawat dan penderita yang memiliki sasaran untuk membantu meningkatkan kesehatan penderita, komunikasi bukan hanya sekedar alat untuk berbicara melainkan juga sebagai sarana berkolaborasi dengan pasien untuk memastikan mereka menerima perawatan terbaik dan memberikan pengaruh tersendiri terhadap kepuasan pasien, akan tetapi juga berperan untuk menumbuhkan motivasi dalam proses penyembuhan pasien. (Trisnawati, 2024)

1. Elemen-elemen dalam Komunikasi Terapeutik

- a. Empati. Kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan pasien.
- b. Keterbukaan. Pasien merasa bahwa mereka dapat berbicara dengan jujur dan terbuka kepada tenaga medis tanpa rasa takut atau cemas.
- c. Kejelasan dan Kesederhanaan. Informasi yang disampaikan harus jelas dan mudah dipahami oleh pasien, sehingga mereka dapat mengambil keputusan yang tepat mengenai perawatan mereka. (Firdausy, 2024)

2. Ciri-ciri Komunikasi Terapeutik

Hubungan antara pasien dan perawat yang bersifat terapeutik dapat diidentifikasi melalui tindakan yang diambil oleh perawat dan pasien yang dimulai dengan tindakan perawat, respon pasien dan tujuannya, serta transaksi timbal balik untuk mencapai tujuan hubungan. Komunikasi terapeutik terjadi dengan tujuan menolong pasien yang dilakukan oleh kelompok profesional melalui pendekatan pribadi berdasarkan perasaan dan emosi serta berdasarkan

rasa saling percaya di antara kedua pihak yang terlibat dalam komunikasi.
(Sinaulan, 2017)

Menurut Mahmud Machfoedz terdapat perbedaan antara komunikasi sosial dengan komunikasi terapeutik, yakni:

- 1) Perawat mengenal dengan baik pribadi pasien serta memahami dirinya dengan nilai-nilai yang dianutnya.
- 2) Komunikasi diterapkan dengan sikap saling menerima, saling percaya, dan saling menghargai.
- 3) Perawat mampu memahami, menghayati nilai yang dianut oleh pasien.
- 4) Perawat menyadari pentingnya kebutuhan pasien, baik fisik maupun mental.
- 5) Perawat mampu menciptakan suasana yang dapat memotivasi pasien untuk mengubah sikap dan perilaku, sehingga dapat memecahkan masalah yang dihadapinya.
- 6) Perawat harus mampu menguasai perasaannya secara bertahap untuk mengetahui dan mengatasi perasaan sedih, marah, dan frustrasi.
- 7) Mampu menentukan batas waktu yang sesuai dan dapat mempertahankan konsistensi.
- 8) Memahami dengan baik arti simpati sebagai sifat tindakan terapeutik dan bukan terapeutik.
- 9) Kejujuran dan keterbukaan komunikasi merupakan dasar
- 10) Mampu memerankan model, agar dapat menunjukkan dan meyakinkan orang lain tentang kesehatan, sehingga perawat perlu mempertahankan

suatu kondisi sehat secara fisik, mental sosial, spiritual dan gaya hidup.

11) Perawat harus mampu menciptakan suasana yang memungkinkan bagi pasien untuk berkembang tanpa rasa takut.

12) Perawat merasa puas dapat menolong orang lain secara manusiawi.

(Prasanti, 2017)

2.2. Bidan

A. Pengertian bidan

Bidan adalah seorang wanita yang telah mengikuti program pendidikan yang diakui di negaranya untuk menjadi bidan. Telah lulus dari pendidikan kebidanan dan terdaftar, memiliki izin praktek kebidanan yang sah untuk melakukan praktek kebidanan tersebut, memenuhi kualifikasi untuk didaftar (STR), atau memiliki kompetensi yang diperlukan untuk mendapatkan izin yang sah untuk melakukan praktek kebidanan (Kurniawan & Pristiwanto, 2022)

B. Pendidikan bidan

Pendidikan bidan telah ada sejak tahun 1851, dan tenaga bidan diperlukan untuk membantu masyarakat secara gratis. Pendidikan bidan dimulai pada tahun 1935-1938 dengan lulusan mulo (Setingkat SMP). Pada tahun 1950-1953, pendidikan guru bidan dibuka. Pada tahun 1954, pendidikan bidan dibuka untuk lulusan SMP atau usia minimal 17 tahun. Pada tahun 1989, pendidikan bidan dari lulusan SPK (Sekolah Perawat Kesehatan), pada tahun 1993, dan pada tahun 1997, pendidikan bidan dari lulusan AKPER dibuka (Erawati et al., 2019)

Di masa kini, pelayanan yang diharapkan masyarakat tidak hanya untuk

menyembuhkan, tetapi juga untuk memberikan pasien kenyamanan sehingga efek samping pengobatan tidak dirasakan sebagai tindakan yang akan diderita. Pelayanan kebidanan diberikan sepanjang siklus kehidupan seorang wanita yang membutuhkan perawatan yang bersifat preventif, kuratif, dan rehabilitative. (Septiani & Lestari, 2020)

Bidan yang berkinerja baik rata-rata lebih mahir, dan bidan senior memiliki lebih banyak pengalaman kerja. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, perbedaan umur mungkin dapat menjadi faktor utama dalam meningkatkan kemahiran seorang bidan (Nisa et al., 2019)

Bidan berada di tempat yang berkualitas profesional dalam meningkatkan pelayanan kesehatan karena mereka bertanggung jawab untuk menjaga kesehatan ibu dan anak. Namun demikian, peran dan fungsi organisasi profesi bidan (IBI) masih kurang dalam mengontrol praktik pelayanan kebidanan. Bidan praktik mandiri belum memenuhi persyaratan yang berlaku, sehingga pengawasan IBI harus ditingkatkan (Sumbung, 2021)

C. Kewenangan bidan

Wenang atau wewenang adalah kata dasar kewenangan, Wenang adalah hak untuk melakukan sesuatu, berarti secara harafiah kewenangan adalah dasar hak atau dasar kekuasaan (Astuti et al., 2018)

Pelayanan Kebidanan yang dimaksud menurut Pasal 18 ayat (1) Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 369/MenKes/SK/III/2007 tentang Standar Profesi Bidan, yang dimaksud pelayanan kebidanan adalah bagian integral dari system Pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh bidan yang telah terdaftar

(teregister) yang dapat dilakukan secara mandiri, kolaborasi atau rujukan. Kewenangan Bidan antara lain berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 369/MenKes/ SK/III/2007 tentang Standar Profesi Bidan dalam Pasal 22 bahwa Bidan juga memiliki kewenangan memberikan pelayanan berdasarkan penugasan dari pemerintah sesuai kebutuhan; dan/atau pelimpahan wewenang melakukan tindakan pelayanan kesehatan secara mandat dari dokter. (Lastini et al., 2020)

Bidan mempunyai wewenang dalam memberikan penerangan dan penyuluhan.

1. Bidan melaksanakan bimbingan dan pembinaan tenaga kesehatan lain yang juga bekerja dalam pelayanan kebidanan.
2. Bidan melayani kasus ibu untuk pengawasan kehamilan.
3. Bidan melayani bayi dan anak pra sekolah.
4. Bidan juga mempunyai kewenangan memberikan obat-obatan. (Astuti et al., 2018)

D. Tanggung jawab bidan

Kebidanan adalah ilmu yang menggabungkan berbagai disiplin ilmu atau multidisiplin yang terkait dengan pelayanan kebidanan, seperti kedokteran, keperawatan, ilmu sosial, ilmu perilaku, ilmu budaya, ilmu kesehatan masyarakat, dan ilmu manajemen. Ilmu kebidanan juga mencakup masa pra konsepsi, hamil, persalinan, postpartum, dan bayi baru lahir (Sumbung, 2021)

Tanggung jawab bidan sebagai berikut :

- a. Tanggung jawab terhadap peraturan perundang-undangan.

- b. Tanggung jawab terhadap pengembangan profesi.
- c. Tanggung jawab terhadap penyimpangan catatan kebidanan.
- d. Tanggung jawab terhadap keluarga yang dilayani.
- e. Tanggung jawab terhadap profesi.
- f. Tanggung jawab terhadap masyarakat. (Sumbung, 2021)

E. Peran dan fungsi bidan

Diatur oleh UU Kesehatan dan Peraturan Pemerintah No.32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan, juga dikenal sebagai Permenkes Tenaga Kesehatan, bidan di Indonesia harus memahami peran dan fungsinya sebagai seorang bidan agar mereka dapat diakui sebagai profesi tenaga kesehatan. Ada empat jenis peran yang diharapkan dari bidan: pelaksana, pengelolah, pendidik, dan peneliti. Peran ini digambarkan sebagai perilaku yang diharapkan dari orang-orang yang memiliki posisi dalam masyarakat. (Winatasari, 2021)

F. Hak dan kewajiban bidan-pasien dalam pelayanan

Dalam kehidupan sosial sehari-hari, orang memiliki hak dan kewajiban satu sama lain. Pasien memiliki hak terhadap bidan untuk mendapatkan perawatan yang mereka butuhkan, sedangkan bidan memiliki kewajiban untuk merawat pasien. Karena itu, pasien memiliki hak, sedangkan bidan memiliki kewajiban. Hubungan hukum, juga dikenal sebagai "hubungan hukum", adalah hubungan antara dua subjek hukum atau lebih, atau antara subjek hukum dan objek hukum yang berlaku di bawah kekuasaan hukum. Hubungan ini diatur dan dihasilkan oleh hukum. (Sari, 2020)

G. Perlindungan hukum bagi bidan

Pasal 60 undang-undang tentang Kebidanan memberikan perlindungan hukum bagi bidan, yaitu :

- a. Memperoleh perlindungan hukum sepanjang melaksanakan tugas sesuai dengan kompetensi, kewenangan, dan mematuhi kode etik, standar profesi, dan standar prosedur operasional.
- b. Memperoleh informasi yang benar, jelas, jujur, dan lengkap dari klien atau keluarganya.
- c. Menolak keinginan klien atau pihak lain yang bertentangan dengan kode etik, standar profesi, standar pelayanan, standar prosedur operasional dan ketentuan peraturan perundang-undangan sesuai dengan standar.
- d. Menerima imbalan jasa atau pelayanan kebidanan yang telah diberikan.
- e. Memperoleh fasilitas kerja sesuai dengan standar dan mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan profesi (Chairiyah, 2022)

H. Kode etik bidan

Berikut adalah kode etik yang ditetapkan oleh Kepmenkes tentang Standar Profesi Bidan :

- a. Kewajiban bidan terhadap pasien dan masyarakat
- b. Kewajiban bidan terhadap tugasnya
- c. Kewajiban bidan terhadap sejawat dan tenaga kesehatan
- d. Kewajiban bidan terhadap profesinya
- e. Kewajiban bidan terhadap diri sendiri

- f. Kewajiban bidan terhadap pemerintah, bangsa dan tanah air
- g. Penutup (Ayudiah et al., 2022)

2.3. Pasien

Pasien adalah setiap orang yang menjalani konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada bidan. Sikap bidan dalam berkomunikasi dengan pasien dapat menimbulkan kesimpulan yang akan mempengaruhi keputusan pasien. Bidan perlu memiliki kemampuan untuk menggali dan bertukar informasi secara verbal dan nonverbal dengan pasien pada semua usia, anggota keluarga, masyarakat, kolega dan profesi lain. Pasien harus dihargai sebagai pribadi yang berhak atas tubuhnya. (Jauhani et al., 2022)

Menghormati dan menghargai pasien adalah sikap yang diharapkan dari bidan dan tenaga medis lainnya dalam berkomunikasi dengan pasien, tanpa mempedulikan berapa pun umurnya, tanpa memperhatikan status sosial ekonominya. Bersikap adil dalam memberikan pelayanan medis adalah dasar pengembangan komunikasi efektif dan menghindarkan diri dari perlakuan diskriminatif terhadap pasien. (Jauhani et al., 2022)

2.4. Klinik Yoma

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 028/Menkes/Per/I/2010, klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan untuk individu yang memberikan layanan medis dasar dan atau spesialisik yang diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis profesional medis dan dipimpin oleh seorang profesional

medis. (Yunisca et al., 2022)

Klinik Yoma adalah salah satu klinik yang berada di desa Bendo dan bergerak dibidang pelayanan kesehatan seperti persalinan, berobat untuk gejala ringan, pemeriksaan kesehatan dan lain-lain. Klinik ini cukup lengkap memiliki alat-alat kesehatan, jika hanya untuk rawat inap saja dan tidak ada tersedia alat untuk melakukan operasi besar, jika ada pasien yang akan melakukan operasi besar, maka akan dibuat surat rujukan oleh bidan untuk dipindahkan kerumah sakit.

Klinik ini memiliki tata letak yang strategis dan gampang untuk dicari dikarenakan letaknya berada dipinggir jalan. Klinik ini juga sangat bersih, rapi serta nyaman bagi pasien yang akan berobat

BAB III

METODE PENELITIAN

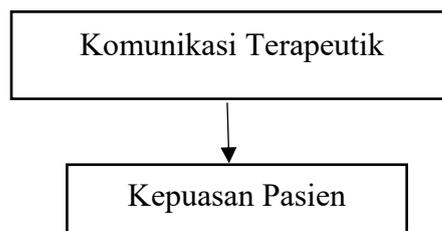
3.1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yang berarti bahwa penelitian bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis apa yang terjadi dilapangan dengan menggunakan kata-kata, kalimat, dan fakta tanpa angka. (Sari, 2020)

3.2. Kerangka Konsep

Kerangka Konsep memberikan penjelasan tentang variabel yang diteliti. Ini membantu orang yang membaca memahami maksudnya sesuai dengan tujuan peneliti menggunakan konsep tersebut. Kerangka konsep pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bagan 1. Kerangka Konsep



Sumber: Olahan peneliti 2025

3.3. Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan merupakan penjabaran dari kerangka konsep. Berikut merupakan definisi konsep dari kerangka konsep di atas :

- a. Komunikasi terapeutik adalah cara bidan mengkomunikasikan untuk membantu pasien dalam proses pemulihan agar lebih efektif.

- b. Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. (Supartiningsih, 2017)

3.4. Kategorisasi Penelitian

Tabel 3.1. Kategorisasi Penelitian

No	Konsep Penelitian	Kategorisasi
1	Komunikasi Terapeutik	<ul style="list-style-type: none"> - Komunikasi terapeutik verbal - Komunikasi terapeutik non-verbal - Komunikasi perilaku tertentu <ul style="list-style-type: none"> • Kepercayaan • Keterbukaan • Kejelasan dan Kesederhanaan • Empati
	Kepuasan Pasien	<ul style="list-style-type: none"> - Kemudahan mengakses layanan kesehatan (lokasi, jam operasional, dll.). - Kualitas komunikasi antara pasien dan bidan. - sikap ramah bidan terhadap pasien. - Kecepatan respon bidan terhadap kebutuhan pasien. - Kualitas alat medis, dan kenyamanan lingkungan.

Sumber: Olahan Peneliti 2025

3.5. Narasumber

Narasumber adalah orang yang melakukan pengambilan data yang akan diteliti, memiliki pengetahuan tentang masalah yang akan diteliti, dan memiliki wawasan yang cukup (Said, 2020). Narasumber dalam penelitian ini terdiri atas 5 orang, yaitu bidan Yoma dan 4 warga setempat.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

a. Teknik Wawancara

Menurut Ardiansyah dkk (2023), teknik wawancara adalah metode pengumpulan data di mana peneliti dan subjek penelitian berinteraksi langsung. Tujuan dari wawancara kualitatif adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang pengalaman, pandangan, dan perspektif setiap orang yang terlibat dalam topik penelitian.

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan para partisipan, untuk mengajukan pertanyaan yang lebih akurat dan memungkinkan partisipan untuk menyampaikan informasi secara langsung, kemudian peneliti mendapatkan jawaban lebih rinci dari pertanyaan yang diajukan kepada partisipan. (Ardiansyah et al., 2023)

b. Teknik Observasi

Pengamatan secara langsung terhadap suatu objek di lingkungan, baik yang sedang berlangsung atau masih dalam proses, yang melibatkan aktivitas perhatian terhadap objek dikenal sebagai "observasi". Selain itu, termasuk tindakan yang dilakukan secara sistematis dan sengaja. Memilih teknik observasi secara partisipatif untuk pengumpulan data dalam penelitian ini memungkinkan peneliti untuk melakukan pengamatan terhadap peristiwa yang terjadi sekaligus melibatkan diri secara langsung dalam pengumpulan data dan informasi yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. (Wani et al., 2024)

c. Dokumentasi

Sumber data seperti sumber tertulis, film gambar, dan karya-karya yang dapat dijadikan sebagai informasi untuk proses penelitian. Sumber data ini digunakan untuk melengkapi penelitian. Baik observasi maupun wawancara, dokumentasi penting untuk sebagai bukti pembelaan diri terhadap terhadap tuduhan, salah tafsir, dan fitnah. Peneliti memilih teknik dokumentasi untuk pengumpulan data karena data yang diperlukan akan lebih mudah diperoleh dari lokasi penelitian dan informasi yang diperoleh dari wawancara akan didokumentasikan dengan lebih baik. (Fitriani, 2023)

3.7. Teknik Analisis Data

Proses yang sangat penting dalam suatu penelitian adalah analisis data. Analisis kualitatif data, termasuk kutipan dari wawancara, digunakan untuk menganalisis dan memecahkan masalah yang muncul dari awal hingga akhir proses pengumpulan data penelitian. Adapun tahapannya sebagai berikut :

a. Reduksi data

Reduksi data adalah Upaya untuk mengumpulkan data kemudian memilah-milah data dalam satuan konsep, kategori, dan tema tertentu.

b. Penyajian data

Dalam penelitian ini, peneliti mencoba menyajikan data yang berkaitan dengan temuan penelitian melalui wawancara dengan sumber penelitian. Penyajian data juga dapat diartikan sebagai proses pembuatan laporan tentang hasil dari data dan informasi yang telah ditemukan oleh peneliti.

c. Menarik kesimpulan

Dalam penelitian ini, peneliti menarik kesimpulan pada data yang telah didapat dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selama penelitian berlangsung, temuan juga diverifikasi. Pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis selama ia menulis, suatu tinjauan ulang dari catatan lapangan, mungkin menjadi sarana verifikasi.

3.8. Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penulis melakukan penelitian. Lokasi dalam melakukan penelitian ini adalah di Klinik Yoma, Dusun ulu, Kec. Ujung Padang, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. Penelitian ini dimulai dari November 2024 sampai dengan Maret 2025.

3.9. Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

Objek penelitian dalam skripsi ini adalah komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh tenaga medis, khususnya bidan, di Klinik Yoma yang terletak di Kabupaten Simalungun. Penelitian ini berfokus pada peran komunikasi terapeutik dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan di klinik tersebut. Komunikasi terapeutik yang efektif diharapkan dapat memperkuat hubungan antara pasien dan tenaga medis, meningkatkan pemahaman pasien terhadap diagnosis dan pengobatan, serta mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini juga akan menganalisis bagaimana penerapan komunikasi terapeutik memengaruhi kenyamanan pasien dan keberhasilan proses penyembuhan di Klinik Yoma.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Observasi

Observasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mengamati secara langsung bagaimana komunikasi terapeutik diterapkan dalam interaksi antara tenaga medis (dokter dan perawat) dengan pasien di Klinik Yoma, Kabupaten Simalungun. Proses observasi bertujuan untuk melihat praktik komunikasi yang berlangsung selama pelayanan, bagaimana tenaga medis berkomunikasi dengan pasien, serta pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pasien.

1. Observasi terhadap Komunikasi Antara Tenaga Medis dan Pasien

Observasi pertama dilakukan dengan memperhatikan cara dokter dan perawat berinteraksi dengan pasien saat konsultasi medis. Beberapa hal yang diamati antara lain:

- a. Keterbukaan dan Keterlibatan Pasien: Tenaga medis menunjukkan perhatian dengan memberi kesempatan kepada pasien untuk berbicara tentang keluhan atau perasaan mereka. Pasien diberikan ruang untuk bertanya dan mengungkapkan kekhawatirannya, tanpa merasa terburu-buru atau diabaikan.
- b. Penyampaian Informasi yang Jelas: Dokter dan perawat menjelaskan diagnosis, pengobatan, serta prosedur yang akan dilakukan dengan cara yang sederhana dan mudah dipahami. Mereka menghindari penggunaan

istilah medis yang rumit, sehingga pasien merasa lebih yakin dan mengerti apa yang terjadi dengan kondisi mereka.

- c. Empati dan Perhatian Non-Verbal: Tenaga medis menunjukkan empati melalui kontak mata, sikap tubuh yang terbuka, dan nada suara yang ramah. Hal ini memberi kesan bahwa tenaga medis peduli terhadap keadaan pasien secara emosional, bukan hanya fisik.
- d. Penyampaian Instruksi yang Tepat: Selain memberikan penjelasan mengenai kondisi medis, tenaga medis juga memberikan instruksi tentang apa yang harus dilakukan oleh pasien setelah konsultasi, seperti cara minum obat atau perubahan gaya hidup yang diperlukan. Instruksi diberikan dengan jelas agar pasien bisa melaksanakan perawatan dengan benar.

2. Observasi terhadap Respons Pasien

Observasi juga berfokus pada respons pasien selama proses komunikasi terapeutik. Beberapa hal yang diamati terkait respons pasien adalah:

- a. Kepuasan terhadap Penjelasan: Pasien yang mendapatkan penjelasan yang jelas dan terperinci merasa lebih puas dan cenderung lebih tenang. Mereka merasa dihargai karena mendapat informasi yang memadai tentang kondisi mereka dan langkah-langkah perawatan yang harus diambil.
- b. Keterlibatan Pasien dalam Proses Pengambilan Keputusan: Pasien yang merasa diberi ruang untuk mengajukan pertanyaan dan memberi masukan tentang pilihan pengobatan mereka menunjukkan tingkat kepuasan yang

lebih tinggi. Mereka merasa lebih berdaya dan memiliki kontrol atas pengobatan mereka.

- c. Emosi Pasien: Pasien yang berinteraksi dengan tenaga medis yang empatik terlihat lebih nyaman dan tidak cemas. Mereka menunjukkan rasa percaya diri dan lebih terbuka dalam berbicara tentang keluhan mereka. Sebaliknya, pasien yang merasa komunikasi mereka kurang diperhatikan cenderung tampak cemas dan kurang puas dengan layanan yang diberikan.

3. Observasi terhadap Lingkungan Klinis dan Dukungan terhadap Komunikasi

Lingkungan klinik juga memberikan pengaruh terhadap proses komunikasi terapeutik. Beberapa faktor yang diamati meliputi:

- a. Ruang yang Nyaman dan Mendukung: Ruang konsultasi di Klinik Yoma dirancang agar pasien merasa nyaman dan tidak tertekan selama berinteraksi dengan tenaga medis. Pengaturan ruang yang tenang dan terbuka memberikan ruang bagi komunikasi yang lebih lancar dan efektif.
- b. Ketersediaan Waktu untuk Berbicara: Observasi juga menunjukkan bahwa dokter dan perawat di Klinik Yoma tidak terburu-buru dalam memberikan pelayanan. Mereka memberi cukup waktu untuk berbicara dengan pasien, yang memungkinkan komunikasi yang lebih baik dan pengambilan keputusan yang lebih terinformasi oleh pasien.
- c. Keterampilan Tenaga Medis dalam Mengelola Stress Pasien: Ketika pasien menunjukkan tanda-tanda kecemasan atau ketidakpastian, tenaga medis dengan cepat merespons dengan mengalihkan perhatian pasien,

memberikan informasi yang lebih rinci, dan memastikan bahwa pasien merasa lebih tenang.

4. Impak Komunikasi Terapeutik terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan observasi, terlihat bahwa pasien yang mengalami komunikasi terapeutik yang efektif cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap layanan klinik. Pasien merasa lebih dihargai, lebih memahami kondisi mereka, dan lebih percaya pada pengobatan yang diberikan. Sebaliknya, pasien yang merasa komunikasi dengan tenaga medis tidak memadai cenderung merasa kurang puas dan lebih cemas terhadap pengobatan yang dijalani.

Hasil observasi menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang baik, yang meliputi penyampaian informasi yang jelas, empati, keterbukaan, dan perhatian terhadap keluhan pasien, sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pasien di Klinik Yoma. Pasien yang merasa didengarkan dan dipahami oleh tenaga medis cenderung lebih puas dengan pelayanan yang mereka terima dan lebih percaya pada proses pengobatan yang dilakukan. Oleh karena itu, komunikasi terapeutik yang efektif menjadi kunci dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pasien.

4.1.2. Identitas narasumber

Tabel 4.1. identitas narasumber

No	Nama	Pekerjaan	Usia
1	Yoma Yunita	Bidan	32
2	Warsih	Ibu Rumah Tangga	45
3	Painem	Ibu Rumah Tangga	50
4	Rini	Pedagang	40
5	Latifah	Ibu Rumah Tangga	45

Sumber: Hasil penelitian 2025

4.1.3. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terkait dengan aktivitas bidan klinik Yoma dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan, narasumber 1 menyatakan, "Di Klinik Yoma, saya berfokus pada pemberian pelayanan yang ramah dan profesional, serta mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian. Selain itu, saya (bidan) juga memastikan bahwa pasien mendapatkan informasi yang jelas mengenai kondisi kesehatannya dan langkah-langkah pengobatan yang diperlukan. Mereka juga menjaga kebersihan lingkungan klinik dan berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan efisien agar pasien merasa dihargai dan puas dengan pengalaman mereka"

Menurut ibu Painem, "Bidan di Klinik Yoma berusaha memberikan pelayanan yang ramah dan penuh perhatian. Mereka mendengarkan keluhan pasien dengan baik, memberikan penjelasan yang jelas tentang kondisi kesehatan pasien, dan memastikan pasien merasa nyaman selama pemeriksaan. Selain itu, mereka juga menjaga kebersihan dan kenyamanan ruang perawatan agar pasien merasa lebih tenang"

Gambar 4.1 Wawancara bersama pemilik klinik bidan yoma



Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terkait dengan bidan dalam menciptakan rasa puas pada diri setiap pasien, narasumber 2 yaitu ibu warsih menyatakan bahwa bidan selalu menunjukkan empati dan kesabaran dalam berkomunikasi dengan pasiennya.

”Sikap bidan dalam menciptakan rasa puas adalah dengan menunjukkan empati, kesabaran, dan sikap terbuka terhadap segala pertanyaan atau kekhawatiran pasien. Bidan juga harus berkomunikasi dengan jelas dan memberikan informasi yang lengkap kepada pasien, agar pasien merasa dihargai dan mendapatkan perhatian penuh. Selain itu, bidan juga berusaha menjaga kenyamanan pasien selama proses pemeriksaan atau pengobatan. Bidan selalu menunjukkan perhatian, berusaha memahami perasaan pasien, serta memberikan informasi yang mudah dimengerti. Dengan begitu, pasien merasa lebih nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan”

Selanjutnya peneliti bertanya terkait apa upaya bidan untuk menghindarkan diri dari perlakuan diskriminatif terhadap pasien, narasumber 3 yaitu ibu Painem mengatakan Bidan di Klinik Yoma berusaha menghindari diskriminasi dengan memberikan layanan yang adil dan setara kepada semua pasien tanpa memandang latar belakang, agama, ras, atau status sosial. Mereka diajarkan untuk menghargai

hak pasien, menjaga kerahasiaan informasi medis, dan selalu berperilaku profesional dalam setiap interaksi.

”Bidan di Klinik Yoma selalu berusaha untuk bersikap adil dan menghargai setiap pasien tanpa memandang latar belakang apapun. Mereka memastikan bahwa semua pasien mendapatkan perlakuan yang sama, baik dari segi perhatian, layanan, maupun komunikasi, agar tidak ada diskriminasi dalam proses perawatan”

Sedangkan menurut ibu Rini Bidan harus selalu menghargai dan melindungi hak asasi pasien tanpa membedakan latar belakang sosial, budaya, agama, suku, atau status ekonomi. Perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif harus menjadi prinsip utama dalam setiap tindakan medis.

”Bidan perlu terus mengembangkan pengetahuan dan keterampilan mengenai isu-isu diskriminasi dan kesetaraan. Melalui pelatihan dan pendidikan mengenai keberagaman dan hak pasien, bidan dapat mengurangi potensi adanya sikap diskriminatif dalam pelayanan. Bidan harus menyadari adanya potensi bias pribadi atau stereotip yang mungkin memengaruhi cara mereka berinteraksi dengan pasien. Penting untuk tetap objektif dan tidak membiarkan pandangan pribadi memengaruhi keputusan medis atau cara mereka merawat pasien. Melibatkan pasien dalam proses pengambilan keputusan mengenai perawatan mereka adalah langkah penting dalam menciptakan lingkungan yang inklusif dan bebas diskriminasi. Ini juga memperkuat rasa hormat terhadap otonomi pasien”

Selanjutnya peneliti bertanya, terkait bagaimana peran komunikasi terapeutik mempengaruhi kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien di Klinik Yoma, narasumber 4 yaitu ibu Rini mengatakan bahwa ” Komunikasi terapeutik sangat berperan penting dalam membangun hubungan yang baik antara bidan dan pasien.

”Dengan komunikasi yang terbuka, empatik, dan efektif, bidan dapat memberikan informasi yang diperlukan dengan cara yang mudah dimengerti, serta mendengarkan keluhan dan kekhawatiran pasien. Hal

ini meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan dan membantu mereka merasa lebih nyaman, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien. Komunikasi terapeutik yang baik membantu menciptakan hubungan yang saling percaya antara bidan dan pasien. Dengan komunikasi yang jelas, pasien dapat lebih memahami kondisi kesehatan mereka, perawatan yang dibutuhkan, dan cara-cara untuk menjaga kesehatan. Hal ini membuat pasien merasa lebih dihargai dan puas dengan pelayanan yang diberikan”

Kemudian peneliti bertanya terkait langkah yang diambil oleh Klinik Yoma jika terdapat pasien yang selama menjalani proses diagnosis dan pengobatan tidak merasa cukup puas terhadap layanan yang telah diberikan, narasumber 3 yaitu Painem mengatakan bahwa Klinik Yoma memiliki prosedur untuk menanggapi keluhan pasien dengan cepat dan profesional. Pasien yang merasa tidak puas akan diajak berdialog untuk mendengarkan keluhannya secara langsung, dan kemudian mencari solusi terbaik bersama-sama.

”Jika diperlukan, Klinik Yoma dapat melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitasnya. Jika ada pasien yang merasa tidak puas, Klinik Yoma biasanya akan mendengarkan keluhan mereka dengan seksama, kemudian melakukan evaluasi untuk mencari tahu apa yang kurang dari layanan yang diberikan. Klinik akan berusaha mencari solusi yang tepat, seperti memperbaiki cara komunikasi atau meningkatkan kualitas pelayanan”

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terkait siapa yang bertanggung jawab untuk menangani keluhan yang disampaikan oleh pasien di Klinik Yoma, narasumber 4 yaitu ibu Rini mengatakan bahwa Tanggung jawab untuk menangani keluhan pasien di Klinik Yoma biasanya terletak pada manajemen klinik atau petugas yang ditunjuk sebagai koordinator keluhan pasien.

”Namun, bidan juga memiliki peran penting dalam mendengarkan keluhan pasien secara langsung dan menyampaikan informasi tersebut kepada pihak terkait untuk diambil tindakan lebih lanjut. Biasanya, bidan atau petugas pelayanan di Klinik Yoma yang pertama kali

menerima keluhan pasien. Namun, jika diperlukan, keluhan tersebut akan diteruskan ke manajemen klinik untuk ditindaklanjuti dan mencari solusi terbaik demi kepuasan pasien”

Selanjutnya peneliti bertanya mengenai bagaimana cara bidan menciptakan suasana yang dapat memotivasi pasien untuk mengubah sikap dan perilaku, sehingga dapat segera sembuh dari kondisi kesehatannya saat ini, narasumber 5 yaitu ibu Latifah mengatakan Bidan dapat menciptakan suasana yang memotivasi pasien dengan memberikan dukungan emosional, memberikan edukasi yang relevan dan mudah dipahami, serta memberikan penjelasan yang memadai tentang pentingnya mengikuti instruksi pengobatan dan perubahan gaya hidup yang disarankan.

”Dengan pendekatan yang positif, penuh perhatian, dan membangun kepercayaan diri pasien, mereka akan merasa lebih termotivasi untuk mengikuti pengobatan dan perubahan yang diperlukan. Bidan dapat menciptakan suasana yang memotivasi pasien dengan memberikan dukungan emosional, memberikan edukasi yang relevan dan mudah dipahami, serta memberikan penjelasan yang memadai tentang pentingnya mengikuti instruksi pengobatan dan perubahan gaya hidup yang disarankan.

Kemudian peneliti bertanya kepada narasumber bagaimana Sikap bidan dalam berkomunikasi dengan pasien agar dapat mempengaruhi keputusan pasien? narasumber 2 yaitu ibu Warsih mengatakan bahwa Sikap bidan yang empatik, sabar, dan terbuka sangat penting dalam mempengaruhi keputusan pasien. Dengan mendengarkan dengan seksama dan memberikan penjelasan yang jelas mengenai pilihan pengobatan yang tersedia, bidan membantu pasien untuk membuat keputusan yang terinformasi dengan baik.

”Bidan juga harus membangun hubungan yang saling percaya sehingga pasien merasa nyaman untuk mengungkapkan keputusan atau kekhawatirannya. Sikap bidan yang sabar, terbuka, dan tidak terburu-

buru sangat penting. Bidan memberikan penjelasan yang sederhana dan jelas, mendengarkan kekhawatiran pasien, serta memberikan pilihan-pilihan yang memungkinkan pasien untuk merasa lebih diberdayakan dalam mengambil keputusan tentang perawatan mereka”

Selanjutnya peneliti bertanya terkait Apa yang dilakukan oleh Klinik Yoma untuk memastikan pesan yang disampaikan oleh bidan tidak membingungkan pasien? menurut narasumber 4 yaitu ibu Rini mengatakan bahwa Klinik Yoma memastikan bahwa pesan yang disampaikan oleh bidan jelas dan mudah dipahami dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan menghindari istilah medis yang terlalu teknis.

”Bidan juga akan memeriksa kembali pemahaman pasien dan memastikan bahwa mereka mengerti instruksi atau informasi yang diberikan. Jika diperlukan, materi edukasi atau visual dapat digunakan untuk mempermudah pemahaman. Klinik Yoma memastikan bidan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan menghindari istilah medis yang terlalu teknis. Jika perlu, bidan akan mengulang informasi atau memberikan kesempatan bagi pasien untuk bertanya, agar pesan yang disampaikan dapat dimengerti dengan baik”

Kemudian peneliti bertanya kepada narasumber terkait Bagaimana cara Klinik Yoma untuk menjangkau masyarakat yang sulit diakses untuk meyakinkan bahwa mereka berhak mendapatkan solusi atas penyakit yang di derita? menurut narasumber 3 yaitu ibu Painem mengatakan bahwa Klinik Yoma dapat menjangkau masyarakat yang sulit diakses dengan mengadakan kegiatan sosial seperti penyuluhan kesehatan atau pemeriksaan gratis di komunitas-komunitas tertentu. Klinik juga dapat bekerja sama dengan organisasi lokal atau pemerintah untuk memberikan informasi mengenai layanan kesehatan yang tersedia.

”Program pengobatan keliling atau layanan kesehatan mobile juga dapat membantu menjangkau pasien di daerah terpencil. Klinik Yoma mungkin mengadakan program penyuluhan atau layanan kesehatan keliling, bekerja sama dengan organisasi lokal, atau menggunakan

media sosial untuk mengedukasi masyarakat. Tujuannya adalah untuk memberikan informasi tentang pentingnya pemeriksaan kesehatan dan bahwa semua orang berhak mendapatkan layanan medis”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada narasumber terkait Apa yang mendorong ibu warsih untuk melakukan pemeriksaan ulang di Klinik Yoma? ibu Warsih mengatakan dia cenderung melakukan pemeriksaan ulang di Klinik Yoma karena merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sebelumnya dari bidan kepada saya, merasa nyaman dengan suasana klinik, serta merasa bahwa perawatan yang diberikan efektif.

”Rasa dihargai dan perhatian yang diterima dari bidan juga mendorong pasien untuk kembali melakukan pemeriksaan jika diperlukan. Tantangan terbesar bagi pasien biasanya adalah rasa takut atau kecemasan tentang diagnosis dan pengobatan yang akan dijalani. Selain itu, kendala finansial dan ketidaktahuan mengenai cara merawat diri sendiri juga sering menjadi masalah yang dihadapi oleh pasien”

Kemudian peneliti bertanya Apa tantangan terbesar yang dihadapi selama proses diagnosis dan pengobatan? Menurut ibu Warsih tantangan terbesar yang sering di hadapi terkait dengan ketidakpastian mengenai diagnosis atau pengobatan, kekhawatiran tentang efek samping obat, atau kesulitan mengakses layanan kesehatan yang tepat. Selain itu, faktor psikologis seperti rasa cemas dan stres juga dapat mempengaruhi proses pemulihan saya”

Sedangkan menurut ibu Painem, ”Jika komunikasi tidak efektif, pasien bisa merasa bingung, tidak memahami diagnosis atau langkah-langkah pengobatan yang perlu dilakukan, atau bahkan merasa diabaikan. Ini dapat membuat mereka ragu untuk mengikuti anjuran medis, yang pada akhirnya dapat memperlambat proses penyembuhan dan menurunkan kepuasan pasien”

4.2. Pembahasan

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang terjalin antara pribadi atau antara dua orang atau lebih yang tidak diratur secara formal dan saling terbuka antara juru rawat dan penderita yang memiliki sasaran untuk membantu meningkatkan kesehatan penderita, komunikasi bukan hanya sekedar alat untuk berbicara melainkan juga sebagai sarana berkolaborasi dengan pasien untuk memastikan mereka menerima perawatan terbaik dan memberikan pengaruh tersendiri terhadap kepuasan pasien, akan tetapi juga berperan untuk menumbuhkan motivasi dalam proses penyembuhan pasien. (Trisnawati, 2024)

Komunikasi terapeutik merupakan salah satu aspek penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Penelitian ini mengungkapkan bahwa peran komunikasi terapeutik yang baik dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Di Klinik Yoma, tenaga medis berusaha untuk tidak hanya memberikan perawatan fisik tetapi juga merawat aspek psikologis pasien melalui komunikasi yang efektif ().

a. Komunikasi Terapeutik sebagai Alat Peningkatan Kepuasan Pasien

Komunikasi terapeutik yang baik melibatkan keterampilan interpersonal yang memadai, seperti mendengarkan dengan penuh perhatian, memberikan informasi yang sesuai, serta menunjukkan empati. Dalam konteks pelayanan kesehatan, pasien yang merasa dipahami dan dihargai oleh tenaga medis cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan teori komunikasi terapeutik yang menyebutkan bahwa komunikasi yang berorientasi pada pasien dapat memperkuat hubungan

terapeutik dan mempengaruhi keberhasilan pengobatan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa ketika dokter dan perawat di Klinik Yoma menjelaskan penyakit atau prosedur pengobatan dengan cara yang mudah dipahami, pasien merasa lebih diberdayakan untuk mengambil keputusan terkait perawatan mereka. Ini mengurangi kecemasan pasien dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan klinik.

b. Peran Empati dalam Komunikasi Terapeutik

Empati adalah salah satu komponen kunci dalam komunikasi terapeutik yang ditemukan dalam penelitian ini. Banyak pasien yang merasa puas karena tenaga medis menunjukkan perhatian terhadap perasaan dan keluhan mereka. Keberadaan empati dalam komunikasi terbukti dapat mengurangi stres dan kecemasan pasien, serta meningkatkan perasaan positif terhadap pelayanan medis yang diterima. Hal ini memperkuat pandangan bahwa komunikasi terapeutik tidak hanya berfokus pada aspek informasi medis, tetapi juga pada aspek emosional pasien.

c. Pengaruh Keterbukaan dalam Komunikasi

Keterbukaan dalam komunikasi juga ditemukan sebagai faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang merasa diberi kesempatan untuk berbicara dan bertanya tentang kondisi mereka cenderung merasa lebih puas dan memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai proses pengobatan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dua arah antara pasien dan tenaga medis berperan penting dalam menciptakan hubungan yang lebih erat dan saling percaya.

d. Implikasi terhadap Layanan Klinik Yoma

Berdasarkan temuan ini, Klinik Yoma dapat memperhatikan dan terus meningkatkan kualitas komunikasi terapeutik dalam pelayanan kesehatan mereka. Salah satu caranya adalah dengan memberikan pelatihan bagi tenaga medis dalam keterampilan komunikasi, baik komunikasi verbal maupun non-verbal, agar dapat berinteraksi dengan pasien secara lebih efektif dan empatik. Dengan demikian, tidak hanya kualitas medis yang ditingkatkan, tetapi juga kepuasan pasien yang pada akhirnya akan mendukung reputasi klinik.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang peran komunikasi terapeutik dalam meningkatkan kepuasan pasien pada layanan Klinik Yoma di Kabupaten Simalungun, dapat disimpulkan sesuai dengan uraian teoritis bahwa komunikasi terapeutik memegang peranan yang sangat penting dalam menciptakan hubungan yang harmonis antara tenaga medis dan pasien, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Selain itu, komunikasi yang efektif dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, di mana pasien merasa dihargai, diperhatikan, dan diberdayakan dalam proses pengobatan. Oleh karena itu, Klinik Yoma sebaiknya terus meningkatkan keterampilan komunikasi terapeutik bagi seluruh tenaga medis agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan kepuasan pasien semakin optimal.

Secara keseluruhan, komunikasi terapeutik yang baik terbukti menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien, yang dapat mendukung reputasi dan kualitas layanan Klinik Yoma sebagai tempat pelayanan kesehatan yang profesional dan berorientasi pada pasien

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peran komunikasi terapeutik dalam meningkatkan kepuasan pasien pada layanan Klinik Yoma di Kabupaten Simalungun, beberapa saran berikut dapat diajukan:

1. Peningkatan Pelatihan Komunikasi Terapeutik bagi Tenaga Medis Klinik Yoma disarankan untuk terus mengembangkan dan meningkatkan pelatihan keterampilan komunikasi terapeutik bagi tenaga medis, untuk bidan. Pelatihan ini penting agar tenaga medis dapat berkomunikasi lebih efektif dengan pasien, mengedepankan aspek empati, mendengarkan dengan baik, serta memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami. Hal ini akan memperkuat hubungan antara tenaga medis dan pasien, serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.
2. Peningkatan Waktu Interaksi dengan Pasien Untuk lebih mendalami keluhan pasien dan memberikan penjelasan secara rinci, tenaga medis perlu memberikan waktu yang cukup dalam berinteraksi dengan pasien. Dengan meluangkan waktu lebih banyak untuk menjelaskan kondisi medis dan prosedur pengobatan, pasien akan merasa lebih dihargai dan lebih memahami proses yang dijalani, yang pada akhirnya meningkatkan rasa puas mereka terhadap pelayanan.
3. Penerapan Feedback untuk Meningkatkan Kualitas Komunikasi Klinik Yoma dapat mengimplementasikan sistem feedback atau umpan balik dari pasien setelah menerima pelayanan. Hal ini dapat dilakukan melalui wawancara singkat dengan pasien untuk mengetahui sejauh mana mereka

merasa puas dengan komunikasi yang terjadi selama perawatan. Feedback tersebut dapat dijadikan dasar untuk evaluasi dan perbaikan kualitas komunikasi terapeutik di masa depan.

4. Klinik Yoma perlu menciptakan atmosfer yang mendukung komunikasi terbuka antara pasien dan bidan. Pasien harus merasa nyaman untuk mengungkapkan keluhan, kekhawatiran, atau pertanyaan tanpa merasa takut atau canggung. Oleh karena itu, penting untuk menciptakan lingkungan yang ramah dan non-judgmental, di mana komunikasi dapat berjalan dengan lancar dan tanpa hambatan.
5. Mengoptimalkan Penggunaan Teknologi dalam Komunikasi Mengingat pentingnya informasi yang jelas dan tepat dalam pelayanan kesehatan, Klinik Yoma juga disarankan untuk memanfaatkan teknologi informasi yang ada, seperti aplikasi atau platform online, untuk memberikan edukasi kepada pasien mengenai kondisi medis atau prosedur pengobatan. Hal ini akan mempermudah pasien dalam memahami informasi medis dengan lebih mendalam dan membantu mereka dalam mengambil keputusan pengobatan.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, Klinik Yoma dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka, memperkuat hubungan dengan pasien, serta meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Astuti, L. P., Prasida, D. W., & Wardhani, P. K. (2018). Peran Dan Fungsi Bidan Dalam Pelaksanaan Informed Consent Pada Kegawat Daruratan Obstetri Di Puskesmas. *Jurnal Kebidanan*, 9(02), 101. <https://doi.org/10.35872/jurkeb.v9i02.313>
- Ayudiah, F., Anissa, K., & Hermawan, D. (2022). Perlindungan Hukum Bagi Pasien Dan Bidan dalam Pemberian Pelayanan Umum. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 9(2), 875–881.
- Chairiyah, R. (2022). Peningkatan Pengetahuan Tugas Dan Wewenang Bidan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Ranting Pondok Gede. *Asmat Jurnal Pengabmas*, 1(2), 127–136. <https://doi.org/10.47539/ajp.v1i2.15>
- 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>
- Erawati, A. D., Rinayati, R., & Wahyuning, S. (2019). Persepsi Bidan Terhadap Kualifikasi Pendidikan Bidan Dalam Undang - Undang No.4 Tahun 2019 Tentang Kebidanan. *Jurnal SMART Kebidanan*, 6(2), 114. <https://doi.org/10.34310/sjkb.v6i2.275>
- Firdausy, S. (2024). Komunikasi Terapeutik Pada Proses Rehabilitasi Sosial Yayasan Kelompok Peduli Penyalahgunaan Narkotika Di Kota Makassar. *Jurnal Komunikasi*, 17(1), 16–30. <https://journal.unifa.ac.id/index.php/jku/article/download/772/597>
- Fitriani, D. N. (2023). Analisis Logika Dokumentasi Blasius Sudarsono dari Perspektif Komunikasi. *BACA: Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, 9008(105), 87–97. <https://doi.org/10.55981/baca.2023.1129>
- Hardiyanto, S., & Sahbana, A. (2019). Studi Deskriptif Mengenai Opini Mahasiswa Terhadap Fenomena Aplikasi Whatsapp Di Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan. *JURNAL MUQODDIMAH: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hummaniora*, 3(2), 94. <https://doi.org/10.31604/jim.v3i2.2019.94-103>
- Irwan, M. R., & Faustyna. (2023). Health Communication Strategies In Excelling The Decrease Of Stunting Conditions In Children In Lubuk Pakam Deli Serdang. *Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik*,

2(1), 81–86.
<https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/keskap/article/view/14490/9151>

Jauhani, M. A., Pratiwi, Y. W., & Supianto. (2022). Perlindungan Hukum Tenaga Medis dan Pasien Pada Tindakan Gawat Darurat. *Jurnal Rechtsens*, 11(2), 257–278. <https://doi.org/10.56013/rechtsens.v11i2.1790>

Kurniawan, D., & Pristiwanto, P. (2022). Sistem Pendukung Keputusan Dalam Pemilihan Bidan Terbaik Untuk Wilayah Medan Menerapkan Metode MOORA dengan Pembobotan ROC. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 3(6), 230–236. <https://doi.org/10.47065/tin.v3i6.4117>

Lastini, K., Sutrisno, E., & Sugiarti, T. (2020). Perlindungan Hukum Profesi Bidan Dalam Pelimpahan Wewenang Tindakan Medis. *Mimbar Keadilan*, 13(2), 131–140. <https://doi.org/10.30996/mk.v13i2.3324>

Marpaung, N. N. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Klinik Dan Rumah Bersalin Bidan Umi Rahma. *Parameter*, 4(1), 1–9.

Nisa, K., Serudji, J., & Sulastri, D. (2019). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Bidan dalam Memberikan Pelayanan Antenatal Berkualitas Diwilayah Kerja Puskesmas Kota Bukittinggi Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 19(1), 53. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v19i1.545>

Pertiwi, M. R., Annalia, W., Raziansyah, Lucia, F., Annisa, F., Yohana, S., Dely, M., Widya, A., Ikhsan, F., & Arniati. (2022). *Komunikasi terapeutik dalam kesehatan*.

Prasanti, D. (2017). Komunikasi Terapeutik Tenaga Medis tentang. *Obat... MediaTor*, 10(1), 53–64.

Raditio, T. A. (2014). Metodologi penelitian pendidikan dan sosial. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 1–25.

Rasyid, H. Al, & Indah K, A. T. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Klinik Bidan Marlina. *Jurnal Perspektif*, 17(1), 7–16. <https://doi.org/10.31294/jp.v17i1.5218>

Sari, R. K. (2020). Komunikasi Terapeutik Bidan dan Pasien dalam Menghadapi Risiko Persalinan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(September), 159–168. <http://103.66.199.204/index.php/ProListik/article/view/972>

Septiani, R., & Lestari, G. I. (2020). Hubungan Karakteristik Bidan dengan Praktik Kebidanan Komplementer di Praktek Mandiri Bidan. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, 15(2), 114. <https://doi.org/10.26630/jkep.v15i2.1695>

Sinulan, R. L. (2017). Komunikasi Terapeutik Dalam Perspektif Islam. *Jurnal*

- Komunikasi Islam*, 6(1), 129–157. <https://doi.org/10.15642/jki.2016.6.1.129-157>
- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia*, 4(1), 30. [https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4\(1\).30-34](https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4(1).30-34)
- Sumbung, R. F. (2021). Perlindungan Hukum bagi Bidan Praktik Mandiri dalam Menjalankan Praktik Kebidanan. *Jurnal Hukum dan Etika Kesehatan*, 1(September), 64–72. <https://doi.org/10.30649/jhek.v1i1.15>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/jmmr.2016, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Thariq, M., & Anshori, A. (2017). Komunikasi adaptasi mahasiswa indekos. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(2), 156–173.
- Trisnawati, E. (2024). *Medic nutricia* 2024,. 4(1), 1–6. <https://doi.org/10.5455/mnj.v1i2.644>
- Wani, A. S., Yasmin, F. A., Rizky, S., Syafira, S., & Siregar, D. Y. (2024). Penggunaan Teknik Observasi Fisik dan Observasi Intelektual Untuk Memahami Karakteristik Siswa di Sekolah Menengah Pertama. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 3737–3743.
- Winatasari, D. (2021). Peran Bidan Puskesmas Dalam Pelaksanaan Konseling Remaja Sebagai Pemenuhan Hak Kesehatan Reproduksi Remaja Akhir Di Puskesmas Bancak. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Ar-Rum Salatiga*, 6(1), 43–55. <http://e-journal.ar-rum.ac.id/index.php/JIKA/article/view/131>
- Yunisca, F., Chalimah, E., & Sitanggang, L. O. A. (2022). Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis Terhadap Hasil Pemantauan Kesehatan Pekerja Radiasi di Kawasan Nuklir Serpong. *Reaktor : Buletin Pengelolaan Reaktor Nuklir*, 19(2), 34. <https://doi.org/10.17146/bprn.2022.19.2.6700>

LAMPIRAN

Acc 15 Jan 2018

PEDOMAN WAWANCARA

PERAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN PADA LAYANAN KLINIK YOMA DI KABUPATEN SIMALUNGUN

Asslamu'alaikum, Wr, Wb

Selamat Pagi/Siang/Sore Bapak/Ibu, perkenalkan saya Dhea Syafitri Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU dengan nomor NPM 2103110111. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk memenuhi kewajiban dalam bentuk tugas akhir agar dapat memperoleh gelar kesarjanaan S.I.Kom.

Oleh karena itu, dengan memohon yang sebesar-besarnya, saya berharap Bapak/Ibu dapat memberikan waktu, kesempatan dan jawabannya atas pertanyaan yang telah saya sampaikan.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu, sebelumnya saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Dhea Syafitri

1. Apa yang dilakukan Bidan di Klinik Yoma untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan?
2. Bagaimana sikap bidan dalam menciptakan rasa puas pada diri setiap pasien?
3. Apa upaya bidan untuk menghindarkan diri dari perlakuan diskriminatif terhadap pasien?
4. Bagaimana peran komunikasi terapeutik mempengaruhi kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien di Klinik Yoma?
5. Apa langkah yang diambil oleh Klinik Yoma jika terdapat pasien yang selama menjalani proses diagnosis dan pengobatan tidak merasa cukup puas terhadap layanan yang telah diberikan?
6. Siapa yang bertanggung jawab untuk menangani keluhan yang disampaikan oleh pasien di Klinik Yoma?
7. Bagaimana cara bidan menciptakan suasana yang dapat memotivasi pasien untuk mengubah sikap dan perilaku, sehingga dapat segera sembuh dari kondisi kesehatannya saat ini?
8. Bagaimana Sikap bidan dalam berkomunikasi dengan pasien agar dapat mempengaruhi keputusan pasien?
9. Apa yang dilakukan oleh Klinik Yoma untuk memastikan pesan yang disampaikan oleh bidan tidak membingungkan pasien?
10. Bagaimana cara Klinik Yoma untuk menjangkau masyarakat yang sulit diakses untuk meyakinkan bahwa mereka berhak mendapatkan solusi atas penyakit yang di derita?
11. Apa yang mendorong pasien untuk melakukan pemeriksaan ulang di Klinik Yoma?
12. Apa tantangan terbesar yang dihadapi pasien selama proses diagnosis dan pengobatan?
13. Apa dampak yang terjadi jika proses komunikasi antara pasien dan bidan tidak berjalan secara efektif?

Sk 1



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PEPELIJIAN & PENGEMBANGAN EKWIPINAP PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Tanggal No. 10122/2014/011/01/01/2014
Fakultas Administrasi: Jalan Medan Baru No. 3 Medan 20136 Telp. 061 4223400 - 4223401 Fax. 061 4223470 - 4223480
@umsu@umsu.ac.id **fak@umsu.ac.id | Sumatera | Sumatera | Sumatera | Sumatera

SL-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Medan, 06 NOVEMBER 2014

Kepada Yth. Bapak/Ibu
Program Studi ILMU KOMUNIKASI
FISIP UMSU
di
Medan.

Assalamu alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh

Dengan hormat, Saya yang beranda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama Lengkap : Dhea Syahri
N.P.M : Z101001
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
ID No. NPM : 08.0.003.17 Nomorlatif 3-67

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi:

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Pengaruh kampanye tropisik dalam meningkatkan kepuasan pasien pada layanan klinik rama di <u>rumah sakit</u>	<u>10/</u> <u>14 NOV 2014</u>
2	Pengaruh media sosial instagram dalam upaya pemangkuangan kepuasan pengguna layanan <u>rumah sakit</u>	
3	Pengaruh masyarakat <u>rumah sakit</u> terhadap kepercayaan <u>rumah sakit</u> <u>rumah sakit</u> <u>rumah sakit</u>	

- Bersama permohonan ini saya lampirkan:
- Tanda bukti lunas beban STP tahap pertama;
 - Daftar Kejurusan Akademik/Transkrip Nilai Sumatera yang ditandatangani Dekan.
- Demikianlah permohonan saya, dan permohonan dan permohonan Dekan/ibu. Saya ucapkan terima kasih. Persewaan.

001.21.311

Rekomendasi Ketua Program Studi
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing

Medan, tanggal 14 NOVEMBER 2014
Ketua
Program Studi ILMU KOMUNIKASI

[Signature]
NIDN: 0127040401

Pembimbing
[Signature]
Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi

[Signature]
NIDN:





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAH-PT/AK/KPPT/002022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Beati No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 8522400 - 85224567 Fax. (061) 8525474 - 8531803
Website: www.umhu.ac.id Email: rsip@umhu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Sk-2

SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
Nomor : 2053/SK/IL3.AU/U/MSU-03/F/2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/IL3.AU/U/MSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : 14 November 2024, dengan ini menetapkan judul Tugas Akhir Mahasiswa dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut.

Nama mahasiswa : **DHEA SYAFITRI**
N P M : 2103110111
Program Studi : **Ilmu Komunikasi**
Semester : **VII (Tujuh) Tahun Akademik 2024/2025**
Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **PERAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN PADA LAYANAN KLINIK YOMA DI KABUPATEN SIMALUNGUN**
Pembimbing : **AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 001.21.311 tahun 2024
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 14 Mei 2025.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 13 Djumadil Awwal 1446 H
15 November 2024 M



Dr. ANGIN ADEL, S.Sos., MSP.
NIK: 0030017402



- Zemheran:
1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
 2. Pembimbing ybs. di Medan;
 3. Peringgal



Sk 3



UMSU

Unggul / Cerdas / Berprestasi

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AL-KH/P/TK/10322
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Dasri No. 3 Medan 35238 Telp. (061) 6622400 - 66224067 Fax. (061) 6635474 - 6631003
<https://fkip.umsu.ac.id> fkip@umsu.ac.id [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#)

Sk-3

**PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Medan, 10 Desember 2024

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Assalamu alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama lengkap : Dina Syahidi
N P M : 21051111
Program Studi : Ilmu Komunikasi

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 2053 /SK/II.3.AU/UMSU-03/P/2024, tanggal 15 November 2024 dengan judul sebagai berikut:

Pengaruh Komunikasi Jasa Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Layanan Klinik Yama di Kabupaten Simalungun

Bersama permohonan ini saya lampirkan:

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK-1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan;
4. Foto copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap belajar;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui:
Pembimbing


A. Arsyad Anshari, S.Sos., M.I.Kom.
NIDN: 0127040401

Pemohon,


(Dina Syahidi)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Nomor : 2270/UNDRI.3.A/UMSU-DJWF/2024

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Senin, 30 Desember 2024
Waktu : 14.00 WIB s.d selesai
Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2
Penerimaan Seminar : ARHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.

SK-4



No.	NAMA MABA-SISWA	NUMER PENC. WARGISWA	PEMANGGAP	PEMBERING	ALUJUR/PROPOSAL/PIKIR
6	AYUNDA MULYA	210310067	ARHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	Asas Prof. Dr. ARBAR SOHANI, M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH WISATA KARANG ANYER DALAM MEMBENTUKAN CEREBEROMAN MASYARAKAT DI KECAMATAN DUMUNG MELONG KABUPATEN SIMALUNGUN
7	TENZOH AZAH MUR	210310110	H. TEBERMAN, S.Sos., M.I.Kom.	Praktik Prof. Dr. ARBAR ANHANI, M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI BADAN USAHA MILIK DESA BERTONG DALAM MEMBENTUKAN BUDAYA DAN PARTISIPASI MASYARAKAT BELAJAR SAMA WISATA
8	DHES SYAFITRI	210310111	FAUZA HAMZAH UBRIS, S.Sos., M.I.Kom.	ARHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	PERAN KOMUNIKASI TERAFEKTIF DALAM MENRIBUTKAN PERPADUAN FUSION PADA LAYANAN KURUK YOMA DI KABUPATEN SIMALUNGUN
9	RAMDA ALYCA SYADRANI	210310279	Dr. LUTFI BASIT, S.Sos., M.I.Kom.	ARHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	PERSEPSI MASYARAKAT AKTIF MEDAN TERHADAP PELAKSANAAN PEMERINTAHAN LOKAL PADA PULAU BERBENTAK TAHUN 2008
10	MULTIADA MULBANA KHARISAN	210310121	ARHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	H. TEBERMAN, S.Sos., M.I.Kom.	PENGARUH KEPERFINAN, KOMUNIKASI ORGANISASI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI SEKTOR PABT DPRD KABUPATEN ACEH ENGGEL

Mesin: 20 Desember 2024
Mencetak: 30 Desember 2024



Sk 5



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 191/SK/BAK-PT/AK/MP/13/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Muhtar Elan No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 822400 - 8224887 Fax. (061) 822474 - 821923
<http://fkip.umau.ac.id> fkip@umau.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA

Sk-5

Nama lengkap : Dina Mawati
 N P M : 21021011
 Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) : Pengaruh Komunikasi Tradisional Dalam Promosi dan Marketing
Keberhasilan, Perilaku, Faktor, Layanan, dan lain-lain yang di kembangkan
dimasokan

No.	Tanggal	Kegiatan / Jenis Pembinaan	Paraf Pembimbing
1.	04/12/24	Bimbingan proposal tugas akhir	<i>[Signature]</i>
2.	10/12/24	Penyampaian hasil kerja proposal	<i>[Signature]</i>
3.	20/12/24	ACC seminar proposal	<i>[Signature]</i>
4.	13/01/25	Bimbingan pasca seminar proposal	<i>[Signature]</i>
5.	14/01/25	Pengumpulan proposal wawancara	<i>[Signature]</i>
6.	20/01/25	Bimbingan BAB # IV	<i>[Signature]</i>
7.	21/02/25	ACC BAB # IV	<i>[Signature]</i>
8.	24/02/25	Bimbingan BAB V dan Abstrak	<i>[Signature]</i>
9.	11/03/25	ACC BAB V dan Abstrak	<i>[Signature]</i>
10.	14/03/25	ACC tugas akhir	<i>[Signature]</i>

Medan, 14 Maret 2025



Ketua Program Studi,

Pembimbing,

[Signature]
 ANGGOT ANGGOT, S.Sos.M.I.KOM
 NIDN: 01220484101

[Signature]
 ANGGOT ANGGOT, S.Sos.M.I.KOM
 NIDN: 01220484101



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Sk-10



INDANGANI PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR
(KRIPSI DAN JURNAL E-MBAI)
Nomor : 663JUNDIR.3.AJU.UMSU-03/F 2025

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Senin, 24 Maret 2025
Waktu : 08.30 WIB s.d. Selesai
Tempat : Aab FISP UMSU Lt. 2

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGULI					Judul Skripsi
			PENGULI I	PENGULI II	PENGULI III	PENGULI IV	PENGULI V	
1	DHEA SYAFITRI	2103110111	Asoc. Prof. Dr. ARIEN SALEH, M.P.	H. TEHERMAN, S.Sos, M.I.Kom	H. TEHERMAN, S.Sos, M.I.Kom	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	PERAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DALAM MENINGKATKAN KEPULASAN PASIEN PADA LAYANAN KLINIK YONA DI KABUPATEN SIMALUNGUR	
2	MUTIAPA MALSHARA KEHARANI	2103110121	Dr. MUHAMMAD THARIQ, S.Sos, M.I.Kom	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	H. TEHERMAN, S.Sos, M.I.Kom	H. TEHERMAN, S.Sos, M.I.Kom	PENGARUH KEPEMIMPINAN, KOMUNIKASI ORGANISASI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN ACEH SANGAE	
3	FAHIRA RASTHA	2103110032	NURRAGANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom	H. TEHERMAN, S.Sos, M.I.Kom	Dr. MUHAMMAD THARIQ, S.Sos, M.I.Kom	Dr. MUHAMMAD THARIQ, S.Sos, M.I.Kom	EMOTIONAL RECOVERY DALAM FILM THE ARCHITECTURE OF LOVE KARYA TEDDY DAN KETIKA BERHENTI DISINI KARYA UMMY	
4	RADHYANA ATHIF ANY HR	2103110104	NURRAGANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	Asoc. Prof. Dr. ARIEN SALEH, M.P.	Asoc. Prof. Dr. ARIEN SALEH, M.P.	STRATEGI KOMUNIKASI CSR DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN PT. EVA DURA INDONESIA DI KABUPATEN ROKAN HULLU, RIAU	
5	TATIA NAZLA	2103110084	Asoc. Prof. Dr. ARIEN SALEH, M.P.	Dr. MUHAMMAD THARIQ, S.Sos, M.I.Kom	NURRAGANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom	NURRAGANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom	STRATEGI KOMUNIKASI PUBLIC RELATION PT.PN 4 REGIONAL II DALAM MENULANGKAN PROGRAM GERAKAN CINTA PRODUK PTPN	

Medan, 21 Maret 2025 M

1.
N. Prof. Dr. MUHAMMAD THARIQ, S.Sos, M.I.Kom



Asoc. Prof. Dr. ARIEN SALEH, M.P.



Prof. Dr. ARIEN ADHAMA, M.I.Kom



Surat Keterangan Selesai Penelitian



PRAKTEK BIDAN SWASTA
Bd. YOMA YUNITA S.Keb
SIPB : 503.48/06006/17.4/2023
HUTA V BENDO NAGORU DUSUN ULU
KECAMATAN URUNG PADANG KABUPATEN SIMALUNGUN



SURAT KETERANGAN

NO : 002/PBS/YY-SK/1/2025 Dusun Ulu, 10 Januari 2025
Lampiran :-
Hal : Izin Penelitian

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di Medan

Sehubungan dengan surat saudara Nomor : 30/KET/11.3.AU/UMSU-03/F/2025 tanggal 07 Januari 2025 perihal permohonan Izin Studi Penyusunan tugas akhir atas nama :

Nama : DHEA SYAFITRI
NPM : 2103110111
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Peran Komunikasi Terapeutik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Pada Layanan Klinik Yoma Di Kabupaten Simalungun

Kami sampaikan beberapa hal :

1. Pada dasarnya kami tidak keberatan, maka kami dapat mengizinkan pelaksanaan penelitian tersebut di Praktek Bidan Swasta Bd. Yoma Yunita, S.Keb
2. Izin penelitian di berikan untuk keperluan Akademik
3. Waktu pengambilan data harus di lakukan di hari kerja

Demikian di sampaikan. Untuk urusan teknis Administrasi bisa menghubungi bagian admin kesngan di praktek Bidan Swasta Bd. Yoma Yunita S.Keb. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Salam Sehat,
Berperan gerak Sepuluh jiwa

Hormat Kami,
Perijinan Praktek Bidan Swasta


Bd. YOMA YUNITA, S.Keb

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Dhea Syafitri
Tempat/Tanggal Lahir : Kisaran, 13 Desember 2003
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Kapten Muchtar Basri, Glugur Darat II
Anak ke : 3 dari 3 bersaudara

Data Orang Tua

Nama Ayah : Supriadi
Nama Ibu : Latifah Hanum
Pekerjaan Ayah : Karyawan BUMN
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Desa Bendo, Kecamatan Ujung Padang,
Kabupaten Simalungun

Pendidikan Formal

SD : SD 11223384 Labuhan Haji
SMP : SMP Negeri 1 Setia Janji
SMA : SMA Swasta Diponegoro Kisaran
S1 : Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah
Sumatera Utara