



## Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

# 18%

Submission author: Gusti Devi Rizki Mahmudah  
Assignment title: JURNAL  
Submission title: KOMUNIKASI TERAPEUTIK TENAGA KESEHATANDALAM MENI...  
File name: JURNAL\_GL  
File size: 85.21K  
Page count: 15  
Word count: 5,297  
Character count: 35,889  
Submission date: 14-Oct-2022  
Submission ID: 192506063

**SIMILARITY INDEX**



**Wakil Dekan Bidang Akademik**

**Dr. Phil. I Ketut Gunawan, M.A**  
**NIP.19631222 199002 1 001**

eJournal Dunia Komunikasi Prodi Ilmu Komunikasi, 2022, 10 (4): 40-54  
ISSN 2502 - 5961 (Cetak), ISSN 2502 - 597X (Online), ejournal.ikom.fisip-ummul.ac.id  
© Copyright 2022

**KOMUNIKASI TERAPEUTIK TENAGA KESEHATANDALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
(Studi Kasus pada ibu hamil di Klinik dr. Nurul Karti Handayani,SpOG  
(K) Samarinda)**

Gusti Devi Rizki Mahmudah<sup>1</sup>, Lisdia Sofia<sup>2</sup>, Kadek Dristiana Dwivayani<sup>3</sup>

**Abstrak**

Berkembangnya zaman perlu diperhatikan informasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan seperti kehamilan termasuk di Klinik dr. Nurul Karti Handayani, SpOG (K). Pentingnya melihat sisi komunikasi terapeutik yang terjadi pada ibu hamil guna mengurangi resiko kematian ibu hamil diakibatkan kurangnya pengetahuan pengelola stress selama hamil. Salah satu kelompok pasien yang perlu diperhatikan dalam hubungan komunikasi terapeutik perawat-pasien adalah para ibu dalam masa kehamilan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Klinik dr. Nurul Karti Handayani, SpOG (K).

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan rancangan penelitian interaksi simbolik guna memahami lebih dalam komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Klinik tersebut. Hasil penelitian menunjukkan adanya ikatan antara tenaga kesehatan- pasien selama berkomunikasi membuat ketidacanggungan saat berinteraksi. Pasien yang menerima pesan nyaman dan paham dengan pesan yang disampaikan. Pelayanan yang diberikan hampir memenuhi harapan pasien, mulai dari sikap, komunikasi hingga penyediaan fasilitas untuk kenyamanan pasien. Dalam hal ini komunikasi yang diterapkan mampu memenuhi harapan pasien dengan terciptanya kerja sama antar tenaga kesehatan-pasien.

**Kata Kunci : Komunikasi terapeutik, Kualitas pelayanan, Tenaga kesehatan, Ibu hamil**

**Pendahuluan**

Komunikasi terapeutik diterapkan oleh tenaga kesehatan untuk meningkatkan rasa saling percaya, dan apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. Pasien akan merasa puas ketika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya. Sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan dalam Pondang,

<sup>1</sup>Mahasiswa Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Email: gsdprizki@gmail.com

<sup>2</sup>Dosen Pembimbing I dan Ketua Prodi Psikologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

<sup>3</sup>Dosen Pembimbing II dan Staff Pengajar Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik