

SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN**

Di Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi



**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025**

SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN**

Di Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Dalam Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Oleh :

ARISTA DWI WIJAYANTI

NIM : 23632461

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025**

SURAT PERNYATAAN

Saya bersumpah bahwa Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah
dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang
pendidikan di Perguruan Tinggi manapun

Ponorogo, 21 Januari 2025

Yang Menyatakan



Handwritten signature of Arista Dwi Wijayanti.

ARISTA DWI WIJAYANTI

NIM : 23632461

LEMBAR PERSETUJUAN

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA RAWAT INAP
ADI RAHAYU KABUPATEN NGAWI
Arista Dwi Wijayanti

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI PADA TANGGAL 21 JANUARI 2025

Oleh :

Pembimbing I



Siti Munawaroh, S.Kep., Ns., M.Kep
NIDN: 0717107001

Pembimbing II

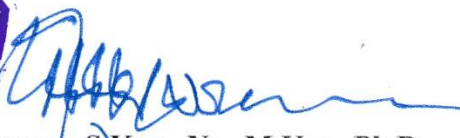


Naylil Mawadda Rohma, S.Kep., Ns., M.Kep
NIDN: 0724058906

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Sulisty Andarmoyo, S.Kep., Ns., M.Kes., Ph.D
NIDN: 0715127903

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skrripsi ini telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji
Pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo
Pada Tanggal 21 Januari 2025

PANITIA PENGUJI

Ketua : Dr. Hery Ernawati, S.Kep., Ns., M.Kep

(.....)

NIDN: 0711117901

Anggota : 1. Sri Andayani, S.Kep., Ns., M.Kep

(.....)

NIDN: 0711128601

2. Naylil Mawadda Rohma, S.Kep., Ns., M.Kep

(.....)

NIDN: 0724058906

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Sulistyo Andarmoyo, S.Kep., Ns., M.Kes., Ph.D

NIDN: 0715127903

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas karunia dan limpahan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi”.

Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya setulus hati kepada:

1. Dr. Rido Kurnianto, M.Ag., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Sulisty Andarmoyo, S.Kep., Ns., M.Kes., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Siti Munawaroh, S.Kep., Ns., M.Kep, Selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo, sekaligus Pembimbing I Skripsi yang telah meluangkan waktu dalam membimbing penulis.
4. Naylil Mawadda Rohma, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku Pembimbing 2 penyusunan Skripsi yang telah meluangkan waktu dalam membimbing penulis.
5. Staf dosen dan karyawan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
6. Pimpinan Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi yang telah memberikan ijin penulis untuk melakukan penelitian.
7. Responden penelitian yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

8. Rekan-rekan sesama mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Ilmu

9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dan memberikan masukan serta saran hingga Skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.

elah

i ini

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun yang diharapkan akan menyempurnakan Skripsi ini.

rena

yang

Ponorogo, 21 Januari 2025



Penulis

Arista Dwi Wijayanti

NIM 23632461

25



ABSTRAK

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN

Penelitian Kuantitatif Analitik Korelasi di Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu
Kabupaten Ngawi

Oleh: Arista Dwi Wijayanti

Fasilitas pelayanan kesehatan salah satunya adalah Klinik Rawat Inap, harus dapat memberikan kepuasan pada pasien, tidak semata-mata hanya kesembuhan belaka. Keterampilan komunikasi terapeutik perawat berperan untuk memastikan kepuasan profesional dalam perawatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi.

Desain penelitian ini adalah kuantitatif *analitik korelatif* dengan metode *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu yang berjumlah 37 orang, dengan teknik *consecutive sampling* dan didapatkan sampel sebanyak 34 orang. Variabel independennya adalah komunikasi terapeutik perawat dan variabel dependennya adalah kepuasan pasien. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Uji statistik yang digunakan adalah *Chi-Square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat sebagian besar dalam kategori baik yaitu sebanyak 22 orang (64,7%). Kepuasan pasien sebagian besar dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 21 orang (61,8%). Hasil analisis data didapatkan nilai $p = 0,000$, yang berarti ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi.

Kesimpulannya bahwa semakin baik komunikasi terapeutik perawat, kepuasan pasien juga semakin tinggi. Perawat diharapkan agar meningkatkan kemampuan diri sebagai komunikator dalam memberikan komunikasi terapeutik pada pasien. Perawat juga harus segera menangani pasien yang datang, perawat juga diharapkan membantu pasien memperoleh pelayanan yang baik, memperoleh obat, dan pelayanan penunjang.

Kata Kunci: komunikasi terapeutik perawat, kepuasan pasien

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSE'S THERAPEUTIC COMMUNICATION WITH PATIENT SATISFACTION

*Quantitative Correlative Analytics Research at Adi Rahayu Inpatient Clinic,
Ngawi Regency*

By: Arista Dwi Wijayanti

One of the health service facilities was the Inpatient Clinic, which must be able to provide satisfaction to patients, not just healing. Nurse's therapeutic communication skills play a role in ensuring professional satisfaction in care. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse's therapeutic communication and patient satisfaction at the Adi Rahayu Inpatient Clinic, Ngawi Regency.

The design of this study was quantitative analytical correlative with a cross-sectional method. The population in this study were inpatients at the Adi Rahayu Inpatient Clinic, totaling 37 people, which amounted to 37 people, with consecutive sampling technique and a sample of 34 people was obtained. The independent variable was nurse's therapeutic communication and the dependent variable was patient satisfaction. The research instrument used a questionnaire. The statistical test used was Chi-Square.

The results showed that the therapeutic communication of nurses was mostly in the good category, namely 22 people (64,7%). Patient satisfaction was mostly in the high category, namely 21 people (61,8%). The results of the data analysis obtained a $p\text{-value} = 0,000$, which means that there was a relationship between therapeutic communication of nurses and patient satisfaction at the Adi Rahayu Inpatient Clinic, Ngawi Regency.

The conclusion was that the better the therapeutic communication of nurses, the higher the patient satisfaction. Nurses were expected to improve their abilities as communicators in providing therapeutic communication to patients. Nurses must also immediately handle incoming patients, nurses are also expected to help patients obtain good service, obtain medication, and supporting services.

Keywords: therapeutic communication of nurses, patient satisfaction

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR	
SAMPUL DALAM.....	
SURAT PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
1.5 Keaslian Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Konsep Komunikasi Terapeutik.....	11
2.1.1 Pengertian Komunikasi Terapeutik	11
2.1.2 Tujuan Komunikasi Terapeutik.....	11
2.1.3 Karakteristik Komunikasi Terapeutik	12
2.1.4 Teknik Komunikasi Terapeutik.....	13
2.1.5 Tahapan Komunikasi Terapeutik	15
2.1.6 Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Terapeutik.....	18
2.2 Konsep Kepuasan Pasien	20
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien.....	20
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	21
2.2.3 Cara Mengukur Kepuasan Pasien.....	22
2.2.4 Hasil Ukur Kepuasan.....	24
2.2.5 Dampak Ketidakpuasan.....	25
2.2.6 Faktor Yang Mempengaruhi Ketidakpuasan.....	25

2.3 Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien	26
2.4 Kerangka Teori.....	27
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	28
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian	28
3.2 Hipotesis Penelitian.....	29
BAB 4 METODE PENELITIAN	30
4.1 Desain Penelitian.....	30
4.2 Kerangka Operasional.....	31
4.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	32
4.3.1 Populasi	32
4.3.2 Sampel	32
4.3.3 Teknik Sampling	33
4.4 Variabel Penelitian.....	34
4.4.1 Variabel Independen.....	34
4.4.2 Variabel Dependen	34
4.4.3 Definisi Operasional.....	34
4.5 Instrumen Penelitian.....	35
4.5.1 Kuesioner Komunikasi Terapeutik Perawat.....	35
4.5.2 Kuesioner Kepuasan Pasien	36
4.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
4.7 Prosedur Pengumpulan Data dan Analisis Data.....	37
4.7.1 Prosedur Administratif	37
4.7.2 Prosedur Teknis	37
4.7.3 Teknik Pengolahan Data.....	38
4.7.4 Analisis Data	42
4.8 Etika Penelitian	43
4.9 Keterbatasan Penelitian.....	45
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
5.1 Hasil Penelitian	46
5.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
5.1.2 Data Umum	47
5.1.3 Data Khusus.....	49
5.2 Pembahasan.....	52
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	63
6.1 Kesimpulan	63
6.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN – LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Definisi Operasional Penelitian Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi	34
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Umur Pada Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi, bulan Oktober – Desember 2024.....	47
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin Pada Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi, bulan Oktober – Desember 2024.....	48
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pendidikan Pada Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi, bulan Oktober – Desember 2024.....	48
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pekerjaan Pada Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi, bulan Oktober – Desember 2024.....	49
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Lama Rawat Inap Pada Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi, bulan Oktober – Desember 2024.....	49
Tabel 5.6	Komunikasi Terapeutik Perawat Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi, bulan Oktober – Desember 2024.....	50
Tabel 5.7	Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi, bulan Oktober – Desember 2024.....	50
Tabel 5.8	Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi, bulan Oktober – Desember 2024	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi.....	27
Gambar 3.1	Kerangka Konsep Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi.....	28
Gambar 4.1	Kerangka Operasional Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Adi Rahayu Kabupaten Ngawi.....	31



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Jadwal Kegiatan Penyusunan Skripsi	68
Lampiran 2	Surat Ijin Penelitian	69
Lampiran 3	Surat Keterangan Layak Etik Penelitian.....	70
Lampiran 4	Lembar Permohonan Menjadi Responden	71
Lampiran 5	Lembar Persetujuan Menjadi Responden	72
Lampiran 6	Instrumen Penelitian	73
Lampiran 7	Data Responden Penelitian.....	75
Lampiran 8	Hasil Olah Data Penelitian	80
Lampiran 9	Dokumentasi Penelitian.....	89
Lampiran 10	Lembar Konsultasi.....	92

