

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat
Untuk memperoleh derajat Sarjana Keperawatan
Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan
Universitas Lambung Mangkurat

Oleh

Anna Jamiatul Jannah

1910913320029



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
BANJARBARU**

Agustus, 2025

Karya Tulis Ilmiah

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA**

Dipersiapkan dan disusun oleh

Anna Jamiatul Jannah

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 01 Agustus 2025

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Anggota Dewan Penguji Lain



Endang Pertiwiwati, Ns., M.Kes.



Herry Setiawan, Ns., M.Kep.

Pembimbing Pendamping

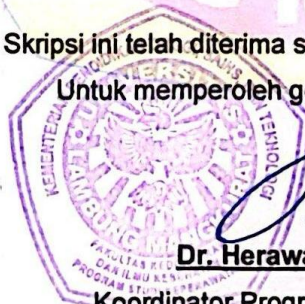


Dr. Herawati, Ns., M.Kep.



Fitri Ayatul Azlina, Ns. M.Kep.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan



Dr. Herawati, Ns., M.Kep.

Koordinator Program Studi Keperawatan

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang saya tulis bukan merupakan plagiat atau pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain. Karya tulis ilmiah ini tidak pernah diajukan sebelumnya untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi. Jika terdapat karya atau pendapat orang lain yang tertulis dalam naskah ini telah dijadikan sumber pustaka dan sudah tertulis dalam daftar pustaka.

Banjarbaru, Agustus 2025



Anna Jamiatul Jannah

ABSTRAK

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA

Jannah, Anna Jamiatul

Latar Belakang: Kepuasan pasien di ruang rawat inap sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi perawat. Komunikasi yang kurang optimal berpotensi menurunkan kepuasan pasien, sedangkan kepuasan merupakan indikator utama mutu pelayanan rumah sakit.

Tujuan: Untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Menggunakan desain korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *consecutive sampling* dengan 81 sampel pasien ruang rawat inap. Kuesioner yang digunakan diadopsi dari penelitian Cahya Mustika Putri yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis penelitian ini menggunakan uji *Chi Square*.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 34 (73,9%) responden menyatakan komunikasi terapeutik perawat cukup dengan tingkat kepuasan pasien sangat puas, diperoleh $p\text{-value} = 0,019$.

Pembahasan: Terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik muncul sebagai hasil evaluasi emosional dari pasien.

Kata kunci: Rumah Sakit, Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSES' THERAPEUTIC COMMUNICATION AND PATIENT SATISFACTION LEVELS IN THE INPATIENT DRIVERS OF RATU ZALECHA HOSPITAL, MARTAPURA

Jannah, Anna Jamiatul

Background: Patient satisfaction in inpatient wards is significantly influenced by the quality of nurse communication. Suboptimal communication can potentially decrease patient satisfaction, which is a key indicator of hospital service quality.

Objective: To determine the relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction levels in the inpatient ward of Ratu Zalecha Hospital, Martapura.

Methods: This study was quantitative, using a correlational design with a cross-sectional approach. The sampling technique used was consecutive sampling, with 81 inpatient patients. The questionnaire used was adapted from Cahya Mustika Putri's research, which has been tested for validity and reliability. The Chi-Square test was used for analysis.

Results: The study showed that 34 (73.9%) respondents stated that nurses' therapeutic communication was adequate, with a patient satisfaction level of very satisfied (p -value = 0.019).

Discussion: There is a relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction levels. Patient satisfaction with therapeutic communication emerges as a result of the patient's emotional evaluation.

Keywords: Hospital, Therapeutic Communication, Patient Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Umum.....	6
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Bagi Rumah Sakit	7
1.4.2 Manfaat Bagi Institusi Pendidikan.....	7
1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya	7
1.5 Keaslian Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Konsep Komunikasi Terapeutik	9
2.1.1 Definisi Komunikasi Terapeutik.....	9
2.1.2 Tujuan Komunikasi Terapeutik	9
2.1.3 Teknik Komunikasi Terapeutik.....	11
2.1.4 Prinsip-Prinsip Komunikasi Terapeutik	13
2.1.5 Tahap – Tahap Komunikasi Terapeutik	14
2.1.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Terapeutik	17
2.1.7 Komunikasi Antar Petugas dan Pasien/ Keluarga.....	19
2.2 Tingkat Kepuasan.....	19

2.2.1	Definisi Kepuasan.....	19
2.2.2	Unsur-Unsur yang Berhubungan dengan Kepuasan.....	20
2.2.3	Faktor-Faktor yang Menyebabkan Kepuasan Pasien.....	23
2.2.4	Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Ketidakpuasan Pasien	23
2.2.5	Cara Mengukur Kepuasan Pasien	24
2.3	Kerangka Teori.....	25
BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS.....		26
3.1	Kerangka Konsep.....	26
3.2	Hipotesis.....	28
BAB 4 METODE PENELITIAN.....		29
4.1	Rancangan Penelitian.....	29
4.2	Populasi dan Sampel.....	29
4.2.1	Populasi	29
4.2.2	Sampel	30
4.3	Instrumen Penelitian	31
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
4.4.1	Validitas.....	33
4.4.2	Reliabilitas	33
4.5	Variabel Penelitian.....	34
4.5.1	Variabel Independen	34
4.5.2	Variabel Dependen.....	34
4.6	Definisi Operasional.....	34
4.7	Prosedur Penelitian	36
4.7.1	Tahap Persiapan	36
4.7.2	Tahap Pelaksanaan.....	37
4.8	Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	38
4.8.1	Teknik Pengumpulan Data	38
4.8.2	Teknik Pengolahan Data	38
4.9	Analisis Data	40
4.9.1	Analisis Univariat	40
4.9.2	Analisis Bivariat	40
4.10	Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
4.11	Etika Penelitian.....	41
BAB 5 HASIL PENELITIAN.....		43

5.1	Analisis Univariat	43
5.2	Analisis Bivariat	45
BAB 6	PEMBAHASAN	47
6.1	Karakteristik Responden.....	47
6.1.1	Usia	47
6.1.2	Jenis Kelamin	47
6.2	Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura	48
6.3	Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha	50
6.4	Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura.....	52
6.5	Keterbatasan Penelitian.....	57
BAB 7	PENUTUP	58
7.1	Kesimpulan.....	58
7.2	Saran.....	59
7.2.1	Bagi Rumah Sakit.....	59
7.2.2	Bagi Institusi Pendidikan.....	59
7.2.3	Bagi Penelitian Selanjutnya	59
DAFTAR PUSTAKA		61
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Populasi Pasien Berdasarkan Ruangan di RSUD Ratu Zalecha	29
Tabel 4.2 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	35
Tabel 5.1 Usia Dan Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 5.2 Komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura.....	45
Tabel 5.3 Kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura	45
Tabel 5.4 Analisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka teori Penelitian Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura.	25
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura.....	27

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
FK	: Fakultas Kedokteran
FKIK	: Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan
IRB	: <i>Institutional Review Board</i>
Jamkesda	: Jaminan Kesehatan Daerah
Jamkesmas	: Jaminan Kesehatan Masyarakat
Jamkesprov	: Jaminan Kesehatan Provinsi
Jampersal	: Jaminan Persalinan
Jamsostek	: Jaminan Sosial Tenaga Kerja
Kemendes	: Kementerian Kesehatan
MENPAN-RB	: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
PSKep	: Program Studi Keperawatan
RI	: Republik Indonesia
RS	: Rumah Sakit
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SOP	: Standar Operasional Prosedur
SPSS	: <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
ULM	: Universitas Lambung Mangkurat

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Biodata Peneliti
Lampiran 2	Surat Pengantar Izin Studi Pendahuluan PSKep FKIK ULM
Lampiran 3	Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan dari PSKep FKIK ULM Ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Lampiran 4	Surat Izin Studi Pendahuluan Dari RSUD Ratu Zalecha Martapura
Lampiran 5	Lembar Informasi Penelitian
Lampiran 6	Lembar Permohonan Izin Adopt Kuesioner Penelitian
Lampiran 7	Lembar <i>Informed Consent</i> Untuk Responden Penelitian
Lampiran 8	Lembar Kuesioner Penelitian
Lampiran 9	Surat Layak Etik Oleh Komite Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) DPD PPNI Kota Banjarbaru
Lampiran 10	Surat Permohonan Izin Penelitian PSKep FKIK ULM
Lampiran 11	Surat Keterangan Izin Penelitian Oleh Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik
Lampiran 12	Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian RSUD Ratu Zalecha Martapura
Lampiran 13	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 14	Lembar Persetujuan Penelitian
Lampiran 15	Lembar Kuesioner Penelitian
Lampiran 16	Tabulasi Data Mentah Hasil Pengisian Kuesioner
Lampiran 17	Hasil Analisis Data SPSS
Lampiran 18	Lembar Konsultasi
Lampiran 19	Uji <i>Turnitin</i>
Lampiran 20	Uji <i>Typo</i>

Lampiran 21

Uji Format

