

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG KASUARI DAN
CENDRAWASIH RSD KALISAT**

SKRIPSI



oleh:

DENY YULIATIN

NIM. 22102299

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS dr. SOEBANDI

2024

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG KASUARI DAN
CENDRAWASIH RSD KALISAT**

SKRIPSI

untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep.)



oleh:

DENY YULIATIN

NIM. 22102299

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS dr. SOEBANDI

2024

Abstrak

Latar belakang: Pelayanan di rumah sakit dipengaruhi oleh komunikasi terapeutik perawat. Komunikasi yang baik dapat berdampak terhadap kepuasan pasien. Dampak dari kurangnya kepuasan pasien mengakibatkan penurunan peminatan pasien untuk memilih rumah sakit tersebut yang di karenakan kurangnya komunikasi terapeutik sebab pasien tidak percaya dengan pelayanan yang di berikan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap. Rancangan penelitian ini bersifat kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. **Metode:** Jumlah responden pada penelitian ini adalah 50 responden yang diseleksi menggunakan Teknik *purposive sampling*. Instrument pengumpulan data yakni kuesioner, yaitu kuesioner komunikasi terapeutik perawat dan kuesioner tingkat kepuasan pasien. Analisis data meliputi analisa univariat dan analisa bivariat. Analisa univariat meliputi data umum dan data khusus, untuk data umum adalah umur, status pekerjaan, Pendidikan dan lama rawat inap, sedangkan data khusus adalah komunikasi terapeutik dan tingkat kepuasan pasien. Analisa bivariat meliputi Analisa yang melihat hubungan antara variable dependen dan variable independen. Uji statistik yang di gunakan adalah uji chi square. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan perawat sudah melakukan komunikasi yang terapeutik sebanyak 46 orang (92%) dan sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 43 orang (86%). **Kesimpulan:** Uji chi squer menunjukkan nilai P-value $0,007 < 0,05$ maka H_0 di tolak atau H_1 diterima. Hal ini menunjukkan ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. **Diskusi:** Saran dari penelitian ini adalah perawat dapat mempertahankan komunikasi terapeutik yang di jalin dengan pasien secara verbal maupun non verbal supaya dapat tercipta hubungan yang baik secara terapeutik antara perawat dan pasien sehingga dapat tercipta keterbukaan yang bisa menggali permasalahan yang ada pada pasien serta membangkitkan motivasi pada pasien untuk segera sembuh dari penyakit yang di hadapi.

Kata kunci: komunikasi terapeutik, kepuasan pasien

Abstract

Background : *Hospital services are influenced by nurses' therapeutic communication. Good communication can have an impact on patient satisfaction. The effect of the lack of patient satisfaction results in a decrease in patient interest in choosing the hospital which is due to a lack of therapeutic communication because patients do not believe in the services provided.* **Objektive :** *This study aims to analyze the relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction in the inpatient room. This research design is quantitative with a cross-sectional approach.* **Method :** *The number of respondents in this study was 50 respondents who were selected using a purposive sampling technique. The data collection instruments were the nurses' therapeutic communication questionnaire and the patient satisfaction level questionnaire. Data analysis includes univariate analysis and bivariate analysis. Univariate analysis includes general data and special data, general data is age, employment status, education, and length of stay, while special data is therapeutic communication and patient satisfaction level. Bivariate analysis includes analysis that looks at the relationship between the dependent variable and the independent variable. The statistical test used is the chi-square test.* **Results :** *The research results showed that 46 nurses (92%) had carried out therapeutic communication and the majority of respondents expressed satisfaction, 43 people (86%).* **Conclusion :** *The chi-square test shows a P-value of $0.007 < 0.05$, so H_0 is rejected or H_1 is accepted. This shows that there is a relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction.* **Discussion :** *The suggestion from this research is that nurses can maintain*

therapeutic communication with patients verbally and non-verbally so that a good therapeutic relationship can be created between nurses and patients and that openness can be created which can explore the problems that exist in patients and generate motivation in patients to recover quickly from the illness.

Keywords: therapeutic communication, patient satisfaction

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Kasuari dan Cendrawasih RSD Kalisat Jember telah diuji dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan pada:

Nama : Deny Yuliatin
NIM : 22102299
Hari, tanggal : Jumat, 05 juli 2024
Program Studi : Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas dr. Soebandi

Tim Penguji,

Ketua Penguji



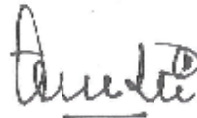
Nurul Maurida, S.Kep., Ns., M.Kes
NIP. 19800120 201902 2 154

Penguji II



M. Elvas Budiman S.Kep., Ns., M.Kep
NIDN. 0710029203

Penguji III



Enggar Silopakarti S.Kep., Ns., M.Kep

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas dr. Soebandi

