

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI UPTD PUSKESMAS BANGSALSARI**

SKRIPSI



Oleh:

Ifadho

NIM 23102247

PROGAM STUDI ILMU KEPERAWATAN

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS dr. SOEBANDI

JEMBER

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi penelitian yang berjudul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di UPTD Puskesmas Bangsalsari telah diuji dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan pada :

Nama : Ifadho

NIM : 23102247

Hari, tanggal : Selasa, 15 Juli 2025

Program Studi : Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas dr. Soebandi

Ketua Penguji



Mahmud Ady Yuwanto, S.Kep.,Ns.,M.M.,M.Kep.
NIDN. 708108502

Penguji Anggota I



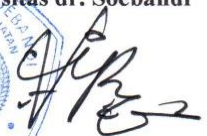
Emi Eliva, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN. 720028703

Penguji Anggota II



Prestasianita Putri, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN. 0701088903

**Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan,
Universitas dr. Soebandi**



Ai Nur Zannah, S.ST.,M.Keb
NIK. 19891219 201309 2 038

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI UPTD PUSKESMAS BANGSALSARI

THE RELATIONSHIP BETWEEN THERAPEUTIC COMMUNICATION OF NURSES AND INPATIENT SATISFACTION AT UPTD PUSKESMAS BANGSALSARI

Ifadho ¹, Prestasianita Putri², Mahmud Ady Yuwanto³

¹Ilmu Keperawatan, Ilmu Kesehatan, Universitas dr. Soebandi Jember,
email. ifawijayareza@gmail.com

²Ilmu Keperawatan, Ilmu Kesehatan, Universitas dr. Soebandi Jember,
email. prestasi.nursing@uds.ac.id

³Ilmu Keperawatan, Ilmu Kesehatan, Universitas dr. Soebandi Jember,
email.

*Korespondensi Penulis: ifawijayareza@gmail.com

Received : Accepted : Published :

Abstrak

Latar belakang: Kepuasan pasien merupakan penilaian kualitas pelayanan yang diberikan sebagai upaya memiliki pasien yang akan kembali sebagai pengguna layanan kesehatan saat membutuhkannya. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas pelayanan, biaya dan komunikasi yang berperan penting dalam menjalankan proses pelayanan. Tanpa adanya komunikasi yang baik dalam menjalankan proses pelayanan kemungkinan besar pelayanan tersebut tidak akan berjalan dengan maksimal sesuai dengan yang telah direncanakan. Komunikasi sangat berpengaruh besar dalam penentuan kepuasan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan yang didaparkannya.

Tujuan: penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Bangsalsari.

Metode : Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner. Jumlah populasi yang pasien rawat inap sebanyak 80 pasien perbulan dan jumlah sampel yang diambil sebanyak 60 responden dengan perhitungan menggunakan *purposive sampling* yang merupakan suatu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti. Analisa data pada penelitian ini adalah analisis univariat yang digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik responden sedangkan analisis bivariat pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui adanya Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di UPTD Puskesmas Bangsalsari.

Hasil : Hasil analisis statistik *rank sperman* didapatkan pada pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Bangsalsari dengan *p-value* $0,001 < 0,05$.

Diskusi : Penelitian ini bahwa komunikasi yang efektif mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Perawat menggunakan komunikasi verbal dan non verbal kemampuan komunikasi yang buruk menimbulkan ketidakpuasan pasien sehingga menyebabkan tidak memahami instruksi pemberi perawatan, baik dengan suara maupun tanpa kata-kata karena mereka tidak mampu menafsirkan pesan verbal dan non verbal yang disampaikan oleh perawat.

Kata kunci : Kepuasan pasien, Komunikasi terapeutik