

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG TULIP
RSUD IBNU SINA GRESIK**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Gresik**



**Oleh :
DYAH AYU RATNANINGRUM
NIM : 2023080015P**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS GRESIK
2025**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Hubungan komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan pasien di Ruang Tulip RSUD Ibnu Sina Gresik

Nama Mahasiswa : Dyah Ayu Ratnaningrum

NIM : 2023080015P

Telah selesai dilakukan bimbingan dan dinyatakan layak memenuhi syarat dan menyetujui untuk di Uji pada tim penguji Tugas akhir pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik

Pembimbing I



Mono Pratiko G, S.Kep.,Ns.,M.Kes
NIPY : 107102020070042

Gresik, 3 Februari 2025
Pembimbing II



Natalia Chritin Tiara R,S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY : 10710202024236

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik



Natalia Chritin Tiara Revita, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY : 10710202024236

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan
Kepuasan Pasien di Ruang Tulip RSUD Ibnu Sina
Gresik

Nama Mahasiswa : Dyah Ayu Ratnaningrum

NIM : 2023080015P

Telah dipertahankan/diuji dihadapan Tim Penguji Pada Tanggal : 3 Februari 2024

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS GRESIK 2025 TIM PENGUJI :

- | | |
|---|-----------|
| 1. Lilis Fatmawati, S.ST.,M.Kes
NIPY :107102020180128
Ketua | : 1. |
| 2. Mono Pratiko G, S.Kep.,Ns.,M.Kes
NIPY : 107102020070042
Anggota I | : 2. |
| 3. Natalia Chritin Tiara R,S.Kep.,Ns.,M.Kep:
NIPY : 10710202024236
Anggota II | 3. |



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Hj. Retno Twistiandayani, S.Kep.,Ns.,M.Kep

NIPY : 107102020070043



UNIGRES
UNIVERSITAS GRESIK
Character Building Through Education

SK BAN PT No. 1209/SK/BAN-PT/Akred/PT/XII/2021 Peringkat Akreditasi "Baik Sekali"

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN | PROGRAM STUDI PROFESI NERS |
PROGRAM STUDI KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA

TERAKREDITASI

Prodi Ilmu Keperawatan SK No. 0201/LAM-PTKes/Akr/Sar/X/2020 (B)

Prodi Profesi Ners SK No. 0202/LAM-PTKes/Akr/Pro/X/2020 (B)

Prodi K3 SK No. 0078/LAM-PTKes/Akr/PB/Sar/III/2024 (Baik)

SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI SKRIPSI

Pada hari ini Jumat tanggal 31 Januari 2025 Berdasarkan pengecekan skripsi dari mahasiswa :

Nama : Dyah Ayu Ratnaningrum
NIM : 2023080009P
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Judul : Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Tulip RSUD Ibnu Sina Gresik

Hasil Cek Plagiasi : 25%

Maka diputuskan bahwa dokumen skripsi mahasiswa bersangkutan dinyatakan lolos.

Pembimbing I

Mono Pratiko G, S.Kep.,Ns.,M.Kes
NIPY : 107102020070042

Gresik, 31 Januari 2025

Pembimbing II

Natalia Chritin Tiara R,S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY : 10710202024236



PERNYATAAN ORSINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dyah Ayu Ratnaningrum

NIM : 2023080001P

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Jenjang : Strata 1 (S-1)

Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Tulip RSUD Ibnu Sina Gresik

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila terdapat didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh DIBATALKAN, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.



Gresik 31 Januari 2025

Yang menyatakan

DYAH AYUH RATNANINGRUM
NIM. 2023080001P

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dyah Ayu Ratnaningrum

NIM : 2023080009P

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*non exclusive royalty free right*) atas skripsi yang berjudul **Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Tulip RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti tersebut nama fakultas berhak menyimpan, mengalihkan media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Gresik 31 Januari 2025

Yang menyatakan



Dyah Ayu Ratnaningrum

NIM. 2023080001P



UNIGRES
UNIVERSITAS GRESIK
Character Building Through Education

SK BAN PT No. 1209/SK/BAN-PT/Akred/PT/XII/2021 Peringkat Akreditasi "Baik Sekali"

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN | PROGRAM STUDI PROFESI NERS

PROGRAM STUDI KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA

TERAKREDITASI

Prodi Ilmu Keperawatan SK No. 0201/LAM-PTKes/Akr/Sar/X/2020 (B)

Prodi Profesi Ners SK No. 0202/LAM-PTKes/Akr/Pro/X/2020 (B)

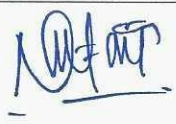
Prodi K3 SK No. 0078/LAM-PTKes/Akr/PB/Sar/II/2024 (Baik)

BERITA ACARA BIMBINGAN

1. Nama : Dyah Ayu Ratnaningrum
2. NIM : 2023080015P
3. Fakultas : Ilmu Kesehatan
4. Program Studi : Ilmu Keperawatan
5. Program Pendidikan : Strata 1 (S1)
6. Judul Skripsi : Hubungan komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan pasien di Ruang Tulip RSUD Ibnu Sina Gresik
7. Pembimbing I : Mono Praktiko G, S.Kep.,Ns.,M.Kes
8. Pembimbing II : Natalia Chritin Tiara R,S.,S.Kep.,Ns.,M.Kep
9. Konsultasi :

Hari/ Tanggal	Materi Konsultasi	Pembimbing I	Pembimbing II
Jumat 10- 1-2025	Pembimbing II - Perbaiki penulisan yang menggunakan penulisan asing (cetak miring) - perbaiki penulisan yang salah ketik - Gunakan table terbuka pada kolom/ table		
Senin 13 - 1-2025	- Sesuaiikan dengan interpretasi dengan teori - Tambahkan keterbatasan penelitian		
Senin 20-1 2025	Pembimbing II - Lampirkan tabulasi data - Litelatur maksimal 5 tahun terakhir		
Kamis, 23 - 1-2025	Pembimbing I Variable-variabel umum ditambahkan di pembahasan, konsepnya		
Jumat 31 - 1-2025	Acc ujian		



Jumat 31 - 1-2025	Acc ujian		

10. Bimbingan telah selesai pada tanggal :
 11. Telah Memenuhi syarat ujian yang akan dilaksanakan pada :
 12. Hari/tanggal :

Pembimbing I

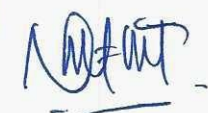

Mono Pratiko G., S.Kep.,Ns.,M.Kes
 NIPY : 107102020070042

Gresik,
 Pembimbing II


Natalia Chritin Tiara R.,S.Kep.,Ns.,M.Kep
 NIPY : 10710202024236



Mengetahui,
 Ketua Program Studi


Natalia Chritin Tiara Revita, S.Kep.,Ns.,M.Kep
 NIPY.10710202024236

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan bimbingannya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di ruang Tulip RSUD Ibnu Sina Gresik”** dapat terselesaikan. skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana keperawatan (S.Kep) pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Gresik. Bersamaan ini perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada :

1. Dr.dr Riski Dwi Prameswari, M.Kes selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada kami untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Ilmu Keperawatan Universitas Gresik.
2. Retno Twistiandayani S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku Dekan Fakultas kesehatan Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi S1 Ilmu Keperawatan Universitas Gresik.
3. Mono Pratiko Gustomi, S.Kep.,Ns.,M.Kes selaku pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga terselesaikan skripsi ini.
4. Natalia Christin Tiara Revita, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku ketua Program Studi S1 Ilmu Keperawatan Universitas Gresik dan pembimbing 2 yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada kami untuk menyelesaikan Studi.

5. dr Soni selaku Direktur RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik yang telah memberikan dukungan fasilitas tempat dilakukan penelitian
6. Sri Rahayu, S.Kep.,Ns selaku Kepala Ruang Flamboyan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik yang telah memberikan dukungan fasilitas tempat dilakukan penelitian
7. Semua responden yang telah memberikan dukungan sehingga terselesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah memberikan masukan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Kami sadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, tetapi kami berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi ilmu Keperawatan.

Gresik, Februari 2025
Peneliti,

ABSTRAK
HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN
PASIEEN DI RUANG TULIP RSUD IBNU SINA GRESIK

Penelitian kuantitatif yang dilakukan di ruang Tulip

Oleh : Dyah Ayu Ratnaningrum

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional bagi perawat yang direncanakan dan dilakukan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan bagi pasien. karena komunikasi mempunyai peran yang besar dalam kepuasan pasien. Dengan komunikasi terapeutik yang baik diharapkan untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan di rumah sakit. penelitian ini bertujuan untuk Menjelaskan Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di ruang Tulip RSUD Ibnu Sina Gresik

Penelitian dengan metode kuantitatif dengan desain penelitian cross sectional. Penelitian ini memiliki populasi 50 orang dengan menggunakan teknik sampling non probability tipe purposive sampling menjadi 44 responden. Penelitian ini dilaksanakan tanggal 7 November - 7 Desember 2024 di ruang Tulip RSUD Ibnu Sina Gresik. Penelitian ini terdiri dari Variabel independet komunikasi terapeutik dan variabel dependen kepuasan pasien. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner untuk komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien. Analisa data menggunakan uji statistik spearman rank test untuk mengetahui tingkat kemaknaan $\alpha < 0,05$.

Hasil pengolahan data dengan menggunakan spearman rank test didapatkan nilai p-value $< 0,05$ p value = 0,000 ($\alpha < 0,05$). hasil penelitian didapatkan sebagian besar komunikasi terapeutik baik dan sebagian besar kepuasan tinggi. Berdasarkan hasil penelitian terdapat Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di ruang Tulip RSUD Ibnu Sina Gresik.

Dengan penelitian ini diharapkan bisa memberikan referensi untuk pelatihan bagi petugas kesehatan tentang pemberian komunikasi terapeutik untuk meningkatkan kepuasan pasien yang di rawat ruang Tulip RSUD Ibnu Sina Gresik

Keywords : komunikasi, kepuasan, pasien

ABSTRACT
THE RELATIONSHIP OF THERAPEUTIC COMMUNICATION WITH
PATIENT SATISFACTION AT TULIP RSUD IBNU SINA
GRESIK

Quantitative research conducted in the Tulip room
By: Dyah Ayu Ratnaningrum

Therapeutic communication is a professional communication for nurses that is planned and carried out to help healing or recovery for patients. because communication has a big role in patient satisfaction. With good therapeutic communication, it is expected to increase patient satisfaction in hospital services. This study aims to Explain the Relationship between Therapeutic Communication and Patient Satisfaction in the Tulip Room of Ibnu Sina Hospital, Gresik

Research using a quantitative method with a cross-sectional research design. This study has a population of 50 people using a non-probability sampling technique with a purposive sampling type to 44 respondents. This study was conducted on November 7 - December 7, 2024 in the Tulip Room of Ibnu Sina Hospital, Gresik. This study consists of independent variables of therapeutic communication and dependent variables of patient satisfaction. This research instrument uses a questionnaire for therapeutic communication and patient satisfaction. Data analysis uses the Spearman rank test to determine the level of significance $\alpha < 0.05$.

The results of data processing using the sparman rank test obtained a p-value < 0.05 p value = 0.000 ($\alpha < 0.05$). The results of the study obtained that most therapeutic communication was good and most satisfaction was high. Based on the results of the study, there is a Relationship between Therapeutic Communication and Patient Satisfaction in the Tulip Room of Ibnu Sina Hospital, Gresik. This study is expected to provide a reference for training for health workers on providing therapeutic communication to improve patient satisfaction treated in the Tulip Room of Ibnu Sina Hospital, Gresik

Keywords: communication, patients, satisfaction

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
BERITA ACARA	iv
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI	vi
PERNYATAAN ORSINILITAS	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	viii
SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI	ix
UCAPAN TERIMA KASIH	x
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR SINGKATAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Komunikasi terepeutik	6
2.2. Kepuasan Pasien	16
2.3 Keaslian peneliti.....	22
BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESA PENELITIAN	25
3.1 Kerangka Konseptual.....	25
3.2 Hipotesa Penelitian.....	26
BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN	28
4.1 Desain Penelitian	28
4.2 Kerangka Kerja	29

4.3 .Populasi, Sampel dan sampling	30
4.4 Identifikasi Variabel	31
4.5 Pengumpulan Data	33
4.6 Analisa Data dan Pengolahan data.....	34
4.7 Etika Penelitian.....	35
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
5.1 Hasil Penelitian.....	36
5.2 Pembahasan	40
4.3 .Keterbatasan Penelitian	44
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
6.1 Kesimpulan	45
6.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 4.1 Kerangka Kerja	29

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Keaslian Penelitian	22
Tabel 4.1 Definisi Operasional	32
Tabel 5.1 Distribusi responden berdasarkan umur	37
Tabel 5.2 Distribusi responden berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 5.3 Distribusi responden berdasarkan Pendidikan	37
Tabel 5.4 Distribusi responden berdasarkan lingkungan Rumah Sakit	38
Tabel 5.5 Distribusi responden berdasarkan jarak komunikasi.....	38
Tabel 5.6 Distribusi responden berdasarkan Komunikasi Terapeutik	39
Tabel 5.7 Distribusi responden berdasarkan Kepuasan Pasien	39
Tabel 5.8 Distribusi responden berdasarkan Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden	52
Lampiran 2 Surat Persetujuan Responden	53
Lampiran 3 Lembar Kuesioner.....	54
Lampiran 4 Lembar Permohonan Survei Awal.....	58
Lampiran 5 Surat Permohonan Ijin Penelitian	59
Lampiran 6 Surat Kode Etik, Penelitian Awal dan Ijin Penelitian	60
Lampiran 7 Hasil Tabulasi Data dan Hasil SPSS.....	63
Lampiran 8 Lembar Hasil Cek Plagiasi	75
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian.....	76

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

DAFTAR SINGKATAN

RSUD : Rumah Sakit Umum Daerah
WHO : *World Health Organization*

DAFTAR LAMBANG

n : Besar Sampel
N : Besar Populasi
d : Tingkat Signifikansi
p : Signifikansi
= : Sama Dengan
+ : Tambah
Ha : Hipotesa Diterima
Ho : Hipotesa Ditolak
% : Presentase