

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK
PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG
RAWAT INAP DAHLIA
RSUD UMAR MAS'UD BAWEAN**

SKRIPSI

**Disusun guna memperoleh gelar Sarjana Keperawatan
Pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik**



OLEH :

MAILUL HAQ ADIWIJAYA

2024080027R

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

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK
PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG
RAWAT INAP DAHLIA
RSUD UMAR MAS'UD BAWEAN**

SKRIPSI

Disusun guna memperoleh gelar Sarjana Keperawatan

Pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik



OLEH :

MAILUL HAQ ADIWIJAYA

2024080027R

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

2025

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI/TESIS

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Mailul haq adiwijaya
Tempat/tanggalahir : Gresik/13 Januari 1986
NIM : 2024080027R
Fakultas : Ilmu kesehatan
Program Studi : Ilmu keperawatan

Menyatakan bahwa skripsi/tesis yang saya buat dengan judul :

Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap dahlia RSUD
Umar Mas'ud Bawean

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya didalam naskah skripsi/tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi/tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi/tesi sini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Gresik, 22 juli 2025

Yang menyatakan,

A yellow rectangular official stamp with a black border. On the left side, there is a vertical black bar with the text 'Gresik 13111'. In the center, there is a red circular emblem with a white bird (Garuda) in the middle. To the right of the emblem, the text 'METERAN TEMPEL' is printed in black. Below the emblem, the alphanumeric code 'EAMX377606635' is printed. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Mailul haq adiwijaya

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

1. Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat
Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat
Inap Dahlia RSUD Umar Mas'ud Bawean
- Nama Mahasiswa : Mailul HaqAdiwijaya
- NIM : 2024080027R

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

Gresik, 30 Juni 2025

Pembimbing I

Pembimbing II



Ahmad Hasan Basri.S.Kep..Ns..M.Kep
NIPY. 1070202150131



Abdul Manan, S.Kep.,Ns.,M.Tr.Kep
NIPY. 10710202023225

Mengetahui,
Ketua
Program
Studi,



Natalia Christin Tiara Revita. S.Kep..Ns..M.Kep
NIPY. 10710202024236

LEMBAR PENGESAHAN
BERITA ACARA BIMBINGAN

1. Nama : Mailul Haq Adiwijaya
2. NIM : 2024080027R
3. Fakultas : Ilmu Kesehatan
4. Program Studi : Ilmu Keperawatan
5. Program Pendidikan : Strata 1 (S-1)
6. Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Dahlia RSUD Umar Mas'ud Bawean
7. Pembimbing I : Ahmad Hasan Basri, S.Kep.,Ns.,M.Kep
8. Pembimbing II : Abdul Manan, S.Kep.,Ns.,M.Tr.Kep
9. Konsultasi

Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing I	Paraf Pembimbing II
30 Desember 2024	- Judul Skripsi		
30 Desember 2024	- Judul Skripsi		
13 Januari 2025	- Bab 1 dan Bab 2		
14 Januari 2025	- Bab 3		
16 Januari 2025	- Bab 4		

Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing I	Paraf Pembimbing II
20 juni 2025	- Bab 5		
20 jui 2025	- Bab 6		

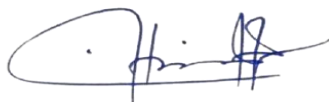
10. Bimbingan Telah selesai pada tanggal :

11. Telah Memenuhi syarat ujian yang akan dilaksanakan pada hari/tanggal :

Gresik, 30 juni 2025

Pembimbing I

Pembimbing II




Ahmad Hasan Basri.S.Kep.,Ns.,M.Kep

Abdul Manan, S.Kep.,Ns.,M.Tr.Kep

NIPY. 1070202150131

NIPY. 10710202023225

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



Natalia Christin Tiara Revita, S.Kep.,Ns.,M.Kep

NIPY. 10710202024236

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Judul Proposal : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan
Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Dahlia RSUD Umar
Mas'ud Bawean.

Nama Mahasiswa : Mailul haq adiwijaya

Nim : 2024080027R

Telah dipertahankan/diuji dihadapan Tim Penguji Pada Tanggal : Kamis, 30 juni
2025.

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS GRESIK TAHUN 2025

TIM PENGUJI :

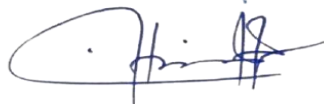
1. **Hj. Retno Twistiandayani, S.Kep.,Ns., M.Kep**
NIPY. 107102020070043

Ketua



2. **Ahmad Hasan Basri. S.Kep.,Ns., M.Kep**
NIPY. 107102020150131

Anggota I

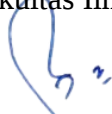


3. **Abdul Manan, S.Kep.,Ns.,M.Tr.Kep**
NIPY. 10710202023225

Anggota II



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan



Hj. Retno Twistiandayani, S.Kep.,Ns., M.Kep.
NIPY. 107102020070043



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mailul Haq Adiwijaya

NIM : 2024080027R

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 exclusif royalty fee right*) atas skripsi saya yang berjudul Hubungan Selfcare dengan Kadar Gula Darah Pada Pasien DM Tipe 2 di Poli Penyakit Dalam RSUD Umar Mas'ud Bawean beserta perangkat yang ada di dalamnya (jika diperlukan). Dengan hak bebas Royalti tersebut nama fakultas berhak menyimpan, mengalih 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, 04 Agustus 2025

Yang menyatakan



Mailul Haq Adiwijaya
2024080027R

PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI

Skripsi ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Gresik, diperkenankan sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seijin Universitas Gresik dan harus menuliskan nama penyusun sesuai etika ilmiah. Dokumen skripsi ini dalam bentuk *hard copy* dan *soft copy* merupakan hak milik Universitas Gresik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Dahlia RSUD Umar Mas’ud Bawean”. Sebagai salah satu prasyarat akademik dalam rangka menyelesaikan Program Pendidikan S1 Keperawatan di Universitas Gresik.

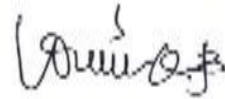
Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik materi, moral maupun spiritual. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes. selaku Rektor Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik.
2. Hj. Retno Twistiandayani, S.Kep.,Ns.,M.Kep, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik
3. Natalia Christin Tiara Revita, S.Kep.,Ns.,M.Kep. selaku ketua prodi S1 Keperawatan.
4. Ahmad Hasan Basri, S.Kep.,Ns.,M.Kep sebagai dosen pembimbing I yang dengan penuh perhatian mendampingi dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Abdul Manan, S.Kep.,Ns,M.Tr Kep sebagai dosen pembimbing I yang dengan penuh perhatian mendampingi dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Kesehatan dan Staf Universitas Gresik.
7. Kepala Ruangan serta teman perawat RSUD Umar Mas’ud Bawean.
8. Kedua orang tua dan adik tercinta yang telah memberikan do’a, dukungan, dan semangat hingga selesainya skripsi penelitian ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala amal dan perbuatan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa naskah skripsi ini belum sempurna dan memerlukan masukan, sehingga saran yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan demi perbaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis dan pihak yang membutuhkannya.

Gresik, 30 Juni 2025
Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mailul Haq Adiwijaya', written in a cursive style.

Mailul Haq Adiwijaya

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik dapat dikatakan berhasil jika dapat menguatkan coping dan motivasi pasien untuk melakukan perawatan diri sendiri sehingga meningkatkan kemungkinan untuk sembuh. Studi awal di ruang dahlia Rumah Sakit Umum Daerah Umar Mas'ud Bawean didapatkan masih ada perawat yang kurang optimal dalam melaksanakan komunikasi terapeutik dalam pemberian asuhan keperawatan.

Tujuan penelitian untuk menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Umar Mas'ud Bawean.

Desain penelitian adalah analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi sebesar 65 orang dan besar sampel sebesar 56 responden dengan teknik *Purposive Sampling*. Variabel independen penelitian ini komunikasi terapeutik dan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Instrument penelitian menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan *rank spearman* dengan nilai kemaknaan $\alpha = 0,05$.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 56 responden sebesar 29 responden yang menerima komunikasi baik, sebagian besar (56,9%) mengatakan puas dan dari 5 responden yang menerima komunikasi terapeutik cukup baik, seluruhnya (100%) mengatakan tidak puas. Hasil uji statistik *rank spearman* $\rho = 0.015 < \alpha = 0.05$ menunjukkan ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

Semakin baik komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat rumah sakit maka pasien akan merasa puas dan semakin buruk komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat rumah sakit maka pasien akan merasa tidak puas.

Kata kunci : komunikasi terapeutik, kepuasan

ABSTRACT

Therapeutic communication can be said to be successful if it can strengthen the patient's coping and motivation to carry out self-care so as to increase the possibility of recovery. Initial studies in the dahlia room of the Umar Mas'ud Bawean Regional General Hospital found that there were still nurses who were less than optimal in implementing therapeutic communication in providing nursing care.

The purpose of the study was to analyze the relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction in the inpatient room of the Umar Mas'ud Bawean Regional General Hospital.

The research design is analytic with a cross sectional approach. The population was 65 people and the sample size was 56 respondents with purposive sampling technique. The independent variable of this study is therapeutic communication and the dependent variable is patient satisfaction. The research instrument used a questionnaire. Data analysis using spearman rank with a significance value of $\alpha = 0.05$.

The results showed that of the 56 respondents, 29 respondents who received good communication, most (56.9%) said they were satisfied and of the 5 respondents who received quite good therapeutic communication, all (100%) said they were not satisfied. The results of the Spearman rank statistical test $\rho = 0.015 < \alpha = 0.05$ indicate that there is a relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction.

The better the therapeutic communication provided by the hospital nurse, the patient will feel satisfied and the worse the therapeutic communication provided by the hospital nurse, the patient will feel dissatisfied.

Keywords: therapeutic communication, satisfaction

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
BERITA ACARA BIMBINGAN	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	viii
PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI	ix
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB 2 TINJAUAN TEORI.....	5
1.5 Konsep Komunikasi	5
1.6 Konsep Komunikasi Terapeutik.....	20
1.7 Konsep Kepuasan	30
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	41
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian	41
3.2 Hipotesis Penelitian.....	42
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	43
4.1 Jenis Dan Rancangan Bangun Penelitian	43

4.2	Populasi Penelitian	43
4.3	Sampel, Cara Pengambilan Sampel dan Besar Sampel.....	43
4.4	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	45
4.5	Kerangka Operasional Penelitian	45
4.6	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	46
4.7	Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data	48
4.8	Pengolahan dan Analisis Data	49
4.9	Analisis data	51
4.10	Etika penelitian.....	52
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		45
5.1	Hasil Penelitian.....	45
5.2	Pembahasan	50
5.3	Keterbatasan	54
BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN		55
6.1	Simpulan.....	55
6.2	Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA		57
DAFTAR LAMPIRAN.....		59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner 1.....	60
Lampiran 2 Kuesioner 2.....	62
Lampiran 3 Permohonan Ijin Penelitian	63
Lampiran 4 Surat Balasan Izin Penelitian.....	64
Lampiran 5 Rekapitulasi data hasil penelitian komunikasi terapeutik	65
Lampiran 6 Rekapitulasi data hasil penelitian kepuasan	70
Lampiran 7 Rekapitulasi data hasil SPSS	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbedaan komunikasi terapeutik dan komunikasi sosial.....	28
Tabel 2. 2 Skala likert	39
Tabel 4. 1 Definisi Operasional	48
Tabel 5. 1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur di Ruang Rawat Inap Dahlia RSUD Umar Mas'ud Bawean	47
Tabel 5. 2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan berdasarkan lama MRS di Ruang Rawat Inap Dahlia RSUD Umar Mas'ud Bawean, 12 Mei 2025	47
Tabel 5. 3 Distribusi frekuensi responden berdasarkan komunikasi terapeutik di Ruang Rawat Dahlia RSUD Umar Mas'ud Bawean 12 Mei 2025	48
Tabel 5. 4 Distribusi Frekuensi Responden Kepuasan Di Ruang Rawat Inap Dahlia RSUD Umar Mas'ud Bawean 12 Mei 2025.....	49
Tabel 5. 5 Tabulasi silang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Dahlia RSUD Umar Mas'ud Bawean, 12 Mei 2025	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual	41
gambar 4. 1 Kerangka Operasional Penelitian.....	45