

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT TK IV CIJANTUNG KESDAM JAYA
JAKARTA**

SKRIPSI



Oleh:

**ARIE WIBOWO
NIM: 312023010**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH BANDUNG
2024**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT TK IV CIJANTUNG KESDAM JAYA
JAKARTA**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Menyelesaikan Pendidikan Program Studi Sarjana Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Bandung*



Oleh:

**ARIE WIBOWO
NIM: 312023010**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH BANDUNG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

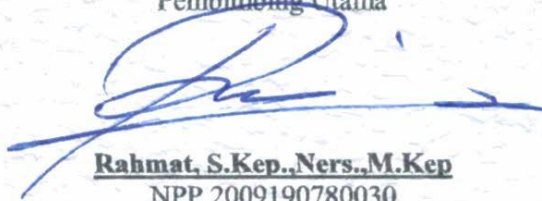
ARIE WIBOWO
NIM: 312023010

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT TK IV CIJANTUNG KESDAM JAYA
JAKARTA**

Hasil Penelitian ini Telah Disetujui Untuk Dipertahankan
Pada seminar hasil
Tanggal Juli 2024

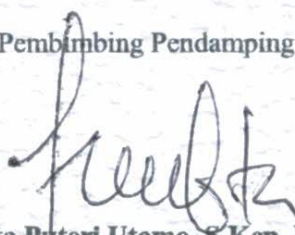
Oleh:

Pembimbing Utama



Rahmat, S.Kep.,Ners.,M.Kep
NPP 2009190780030

Pembimbing Pendamping



Shella Febrita Puteri Utomo, S.Kep.,Ners.,M.Kep
NPP 2018160292070

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul :

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT TK IV CIJANTUNG KESDAM JAYA JAKARTA

Disusun oleh

ARIE WIBOWO
NIM: 312023010

Telah Disetujui Dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Sidang Skripsi
Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas 'Aisyiyah Bandung dan
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima.

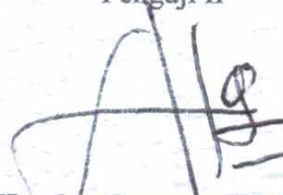
Bandung, 2024

Penguji I



Bhukti Imansari, S.Kep.,Ners.,M.Kep
NPP.

Penguji II



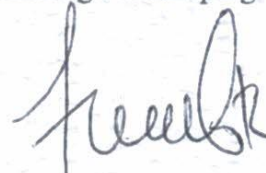
Hendya Gunawan M.KM
NIP.

Pembimbing Utama



Rahmat, S.Kep.,Ners.,M.Kep
NPP. 2009190780030

Pembimbing Pendamping



Shella Febrita P.U, S.Kep.,Ners.,M.Kep
NIP. 2018160292070

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : **ARIE WIBOWO**

NIM : **312023010**

Program Studi : Sarjana Keperawatan

Dengan ini menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiarismes atau penjiplakan/pengambilan karangan. Pendapat atau karya orang lain dalam penulisan skripsi yang berjudul:

**“HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT TK IV CIJANTUNG KESDAM JAYA
JAKARTA**

Apabila suatu saat nanti saya melakukan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademi di institusi ini.

Bandung,

Yang membuat pernyataan



Arie Wibowo

KETERSEDIAAN PUBLIKASI ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **ARIE WIBOWO**

NIM : **312023010**

Program Studi : Sarjana Keperawatan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas 'Aisyiyah Bandung Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT TK IV CIJANTUNG KESDAM JAYA
JAKARTA**

”

Hak bebas royalti eksklusif ini diberikan Hak bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas 'Aisyiyah Bandung berhak menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui,
Tim Pembimbing

Nama

1. Rahmat, S.Kep.,Ners.,M.Kep
2. Shella Febrita Puteri Utomo, S.Kep.,Ners.,M.Kep



Bandung,
Yang Menyatakan,



ARIE WIBOWO

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Segala puji hanya kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu yang berjudul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK IV Cijantung Kesdam Jaya”. Proposal ini merupakan salah satu syarat untuk melanjutkan penelitian dalam tahap penyusunan skripsi untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep) pada Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas ‘Aisyiyah Bandung.

Bersamaan dengan ini perkenankanlah saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada:

1. Tia Setiawati, S.Kp., M.Kep., Ns., .Sp.Kep.An, sebagai Rektor Universitas ‘Aisyiyah Bandung yang saya hormati.
2. Dr.Sitti Syabariyah, S.Kp., MS.Biomed, sebagai Wakil Rektor I Universitas ‘Aisyiyah Bandung
3. Nandang Jamiat N, M.Kep., Ns., .Sp.Kep.Kom, sebagai Wakil Rektor II Universitas 'Aisyiyah Bandung
4. Popy siti aisyah S.Kep.,Ners.,M.Kep. sebagai Dekan fakultas Kesehatan Universitas Aisyiyah Bandung
5. Anggryana Tri widianti S.Kep.,Ners.,M.Kep.,Sp.Kep.MB Wakil Dekan I Fakultas Kesehatan Universitas Aisyiyah Bandung.

6. Hendra Gunawan MKM Selaku Wakil Dekan II Fakultas Kesehatan Universitas Aisyiyah Bandung.
7. Nina Gartika, S.Kp., M.Kep, sebagai Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas 'Aisyiyah Bandung
8. Rahmat, M.Kep., Ns, sebagai pembimbing I, saya ucapkan banyak terima kasih telah memberikan ilmu, semangat, bimbingan serta arahan dan juga nasihat yang sangat bermanfaat bagi saya selama proses pembuatan proposal penelitian ini.
9. Shella Febrita, S.Kep., Ners., M.Kep, sebagai pembimbing II saya ucapkan banyak terima kasih telah memberikan bimbingan dan motivasi yang sangat bermanfaat bagi saya selama proses pembuatan proposal penelitian ini.
10. Santy Sanusi, S.Kep., Ners., M.Kep, sebagai pembimbing Akademi
11. Kepada seluruh dosen Universitas 'Aisyiyah Bandung yang saya hormati, saya ucapkan terimakasih atas semua ilmu yang telah diberikan dan juga dedikasinya terhadap ilmu pendidikan.
12. Kepada istri tercinta yaitu Nofi dan anak tercinta saya Alvaro Gavriel Cendra Wibowo untuk doa dan support selalu dalam segala hal termasuk dalam pembuatan proposal ini.
13. Kedua orangtua saya Bapak Wisnu Prabowo dan Ibu In Rusmiati yang sangat saya hormati, saya cintai dan saya banggakan terimakasih banyak atas doa, kasih sayang, dukungan dan motivasi untuk saya selama ini.

14. Serta kepada semua pihak yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu, saya mengucapkan banyak terimakasih atas semua bantuan yang telah diberikan.

Semoga Allah SWT membalas segenap kebaikan dan melimpahkan berkah serta rahmay-Nya kepada semua pihak yang telah membantu. Aamiin

Penulis menyadari penelitian ini masih terdapat kekurangan dan kekeliruan, maka dari itu, penulis berterima kasih jika adanya kritik maupun saran untuk membangun kesempurnaan dalam proosal ini. Demikian mudah mudahan dapat bermanfaat dan selalu mendapatkan ridho dari Allah SWT, aamiin allohuma aamiin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Depok, Juli 2024



Arie Wibowo

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Deskripsi Teori	7
1.... Komunikasi Teraupetik.....	7
2.... Konsep Kepuasan pasien.....	17
B. Hasil Penelitian yang Relevan	26
C. Kerangka Pemikiran.....	27
D. Hipotesis.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Rancangan Penelitian	29
B. Variabel Penelitian	29
C. Definisi Operasional.....	30
D. Populasi dan Sampel	33

E. Alat Pengumpulan Data.....	36
F. Prosedur Pengumpulan Data.....	40
G. Pengolahan dan Analisa Data	41
H. Tempat dan Waktu Penelitian.....	44
I. Etika Penelitian.....	44

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Hasil Penelitian yang Relevan.....	26
Tabel 2	Definisi Operasional	30

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Kerangka Teori.....	27
Bagan 2 Kerangka Konsep.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 2 Persetujuan Mengikuti Penelitian

Lampiran 3 Instrumen Penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Helmy Kahar (2019). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur*. Jurnal Administrasi Negara, Volume 25 Nomor 2, Agustus 2019
- Achnad dkk. (2019). “*Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskemas Wotu Kabupaten Luwu Timur.*” Jurnal Administrasi Negara 25.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Ariyanti, Susy (2021). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bogor*. Jurnal skripsi STIKIM, di akses online hari Kamis 4 Januari 2024.Pkl 20.30 wib.
- Burhanuddin Basri, (2021). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Poso*. Jurnal Online diakses hari Sabtu 6 Januari 2021 Pkl.09.00 wib.
- Etik Purwandari, (2023). Skripsi *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr.Sardjito Yogyakarta*, di akses online hari Rabu 3 Januari 2024,Pkl.10.00 wib.
- Fatimah, Siti. (2022). *Komunikasi Terapeutik*. Diakses dari https://yankes.kemkes.go.id/view_artikel/1344/komunikasi-terapeutik/1000.
- Hidayatullah, M. S. (2020). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso*. Jurnal Keperawatan Profesional, 8(1), 6273. diakses hari Sabtu 6 Januari 2024 Pkl.09.30 Wib.
- Irfan, (2022). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Majene*.Jurnal Online diakses hari Sabtu 6 Januari 2024 Pkl.09.15 Wib.
- Listriana, Dian. (2012). *Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Pasca Operasi Rawat Inap di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan, FIKKES*. Jurnal Online diakses hari Selasa 6 Februari 2023 Pkl. 21.50 Wib.
- Meriyandah, Hilda A. (2020). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan pasien dalam Pelayanan Keperawatan di rumah Sakit Umum Proklamasi Rengasdengklok*. Laporan Penelitian Dosen. STIKes Medistra Indonesia. diakses hari Sabtu 6 Januari 2024 Pkl.09.30 Wib.
- Notoatmodjo, S. (2018), *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta Rineka Cipta.

- Reno Kalidupa, (2021). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan motivasi sembuh pada Pasien Diabetes Melitus di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Dr.H Koesnadi Bondowoso*. Jurnal Online diakses hari Selasa 6 Februari 2024 Pkl. 21.30 Wib
- Rusnoto, Cholifah, N., & Kusmiyati, Y. (2019). Pelayanan Keperawatan, Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. *University Research Colloquium (Urecol)*, 1–12. <https://doi.org/10.35473/ijnr.v4i1.1143>
- Safitri ID,Dwiantoro L (2019). *Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.Faculty Of Medicine* Online diakses hari Selasa 6 Februari 2024 Pkl. 22.00 wib.
- Sandi Qori, (2021). *Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan Dengan Kepuasan Pasien*, Skripsi, Program Studi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Abdi Nusantara, di akses online hari Rabu 3 Januari 2024,Pkl.11.00 wib.
- Efiyana (2023). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien*, Skripsi, Program Studi Ilmu Keperawatan, Institut Teknologi Sains dan Kesehatan Insan Cendekia Medika Jakarta, di akses online hari Rabu 3 Januari 2024, pkl 12.00 wib.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Tarigan, H., & Ginting, M. (2019). *Pengaruh Komunikasi Terapeutik Petugas. Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum. Herna Medan*. *Jurnal Ilmiah Kohesi*. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 3(2), 58–67.
- Triliana Nofianti, (2019). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan (Perawat dan Bidan) dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Kartika Pulomas*, Skripsi, Program Studi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Respati Indonesia, di akses online hari Rabu 3 Januari 2024,Pkl.10.00 wib.