

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK RS X
DENPASAR**



SKRIPSI

I GUSTI AYU PUTU HITA TRISNA DEWI

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
2023**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK RS X
DENPASAR**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali**

Diajukan Oleh :

**I GUSTI AYU PUTU HITTA TRISNA DEWI
C2122022**

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Gusti Ayu Putu Hita Trisna Dewi

NIM : C2122022

Jurusan : Keperawatan

Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik RS X Denpasar

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tugas akhir yang saya tulis benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila di kemudian hari dapat dibuktikan bahwa tugas akhir ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Mangupura, Maret 2023



I Gusti Ayu Putu Hita Trisna Dewi

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK RS X
DENPASAR**

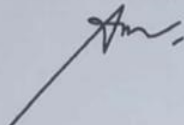
Diajukan Oleh :

**I GUSTI AYU PUTU HITA TRISNA DEWI
C2122022**

Mangupura, 29 Desember 2023

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Dr. dr. I Wawan Artana, SH., M.Biomed
NIDN: 0812016602

Pembimbing II



Ns. IGAA. Sherlyna Priandhani, S.Kep., M.Kes
NIDN: 0801038801

**Mengetahui
Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan**



Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep
NIDN : 0821058603

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI INI TELAH DIPERTAHANKAN DAN DISAHKAN DI
DEPAN DEWAN PENGUJI PROGRAM STUDI SARJANA
ILMU KEPERAWATAN SEKOLAH TINGGI ILMU
KESEHATAN BINA USADA BALI

Tanggal : 5 Januari 2024

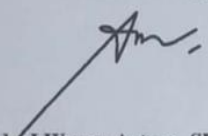
Yang terdiri dari:

Ketua Penguji



Ns. Komang Yogi Triana, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep.An
NIDN: 0825118901

Sekretaris Penguji



Dr. dr. I Wyan Artana, SH., M.Biomed
NIDN: 0812016602

Anggota Penguji



Ns. IGAA. Sherlyna Prihandhani, S.Kep., M.Kes
NIDN: 0801038801

Mengetahui
Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan
Ketua



Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep
NIDN : 0821058603

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN

Skripsi, Desember 2023

I Gusti Ayu Putu Hita Trisna Dewi

Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik RS X
Denpasar

xvi + 43 + 6 tabel + 2 gambar + 11 lampiran

ABSTRAK

Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 menetapkan nilai standar minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%, namun hasil *survey* pada Rumah Sakit di Indonesia belum terdapat yang mencapai angka standar tersebut. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya komunikasi terapeutik. Keterampilan perawat dalam komunikasi terapeutik, efektif membantu membangun kepercayaan dengan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif observasional dengan *cross sectional*. Teknik sampling menggunakan *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian berjumlah 61 responden. Analisis yang digunakan adalah *rank spearman test*. Hasil analisis menunjukkan rata-rata komunikasi terapeutik 83,19 dan rata-rata kepuasan pasien 81,32. Berdasarkan hasil analisis didapatkan koefisien korelasi (r) 0,622 p -value 0,001 <0.05, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Poliklinik RS X Denpasar. Perawat diharapkan dapat menerapkan komunikasi terapeutik pada pasien sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta sebagai bentuk implementasi dalam peningkatan kepuasan pasien.

Kata kunci : komunikasi terapeutik, kepuasan pasien, poliklinik

Daftar pustaka: 27 (2016-2022)

**BINA USADA BALI HEALTH INSTITUTION
BACHELOR'S DEGREE OF NURSING PROGRAM**

Undergraduate thesis, December 2023

I Gusti Ayu Putu Hita Trisna Dewi

The Correlation between Therapeutic Communication and Patient Satisfaction at the RS X Denpasar Polyclinic

xvi + 43 + 6 tables + 2 figures + 11 appendices

ABSTRACT

Regulation of the Ministry of Health of the Republic of Indonesia Number 43 of 2016 established a minimum standard value for patient satisfaction, namely above 95%, however, survey results at hospitals in Indonesia have not yet reached this standard figure. Several factors influence patient satisfaction, one of which is therapeutic communication. Nurses' skills in therapeutic communication effectively help gain trust with patients. The purpose of this study is to discover how interpersonal therapy patient satisfaction. This study employs cross-sectional quantitative observational methodologies. Purposive sampling is used as a non-probability sampling strategy. The sample in the research consisted of 61 respondents. The analysis used is the Spearman rank test. The results of the analysis showed an average therapeutic communication of 83.19 and an average patient satisfaction of 81.32. Based on the analysis results, it was found that the correlation coefficient (r) was 0.622, p -value $0.001 < 0.05$, so it could be concluded that there was a significant relationship between therapeutic communication and patient satisfaction at the RS X Denpasar Polyclinic. Nurses are required to be able to use therapeutic communication with patients to improve the quality of health care and as a method of boosting patient satisfaction.

*Keywords: therapeutic communication, patient satisfaction, polyclinic
Bibliography: 27 (2016-2022)*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, Karena berkat rahmat dan karuniaNya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik RS X Denpasar” tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usaha Bali.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan sejak awal sampai terselesainya skripsi ini, untuk itu dengan segala hormat dan kerendahan hati, peneliti menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. I Putu Santika, SE, MM., selaku ketua STIKES Bina Usaha Bali yang telah memberikan kesempatan mengikuti pendidikan program studi sarjana ilmu keperawatan.
2. Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep, M.Kep., selaku ketua program studi ilmu keperawatan STIKES Bina Usaha Bali yang telah memberikan kesempatan mengikuti skripsi ini dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana keperawatan pada program studi sarjana ilmu keperawatan.
3. Dr. dr. I Wayan Artana, SH., M.Biomed., selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini

4. Ns. IGAA. Sherlyna Prihandhani, S.Kep., M.Kes., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. dr. I Made Yudi Artawan, MM., selaku direktur RS X Denpasar yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian.
6. Keluarga tercinta atas doa, dukungan mental, maupun material dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman mahasiswa di Stikes Bina Usaha Bali dan semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih.

Mangupura, Maret 2023

Peneliti

I Gusti Ayu Putu Hita Trisna Dewi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
1. Tujuan Umum	4
2. Tujuan Khusus	4
D. Manfaat Penelitian	4
1. Pelayanan Keperawatan Komunitas	4
2. Masyarakat Pasien di Poliklinik Umum	5
3. Institusi Pendidikan STIKES Bina Usaha.....	5

4. Pengembangan Ilmu Keperawatan Komunitas	5
E. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kepuasan Pasien	8
B. Komunikasi Terapeutik	9
C. RS X Denpasar	10
D. Keterkaitan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien	10
E. Kerangka Teori	12
BAB III KERANGKA KONSEP, HIPOTESA DAN DEFINISI	
OPERASIONAL VARIABEL	13
A. Kerangka Konsep	13
B. Hipotesis	14
C. Variabel dan Definisi Operasional	14
BAB IV METODE PENELITIAN	15
A. Rancangan Penelitian	15
B. Populasi dan Sampel	15
1. Populasi	15
2. Sampel	15
3. Cara Pemilihan Sampel	16
C. Tempat Penelitian	17
D. Waktu Penelitian	17
E. Etika Penelitian	18
F. Alat Pengumpulan Data	18

1. Instrumen Penelitian	18
2. Uji Validitas dan Reliabilitas	20
G. Prosedur Pengumpulan Data	21
1. Prosedur Administrasi	21
2. Prosedur Teknis	22
H. Pengolaan Data	24
I. Analisis Data	26
1. Analisis Univariat	26
2. Analisis Bivariat	26
BAB V HASIL PENELITIAN	27
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	27
B. Karakteristik Responden	27
C. Analisis Univariat	28
D. Analisis Bivariat	29
BAB VI PEMBAHASAN	30
A. Intepretasi Penelitian	30
1. Komunikasi Terapeutik di Poliklinik RS X Denpasar	30
2. Kepuasan Pasien di Poliklinik RS X Denpasar	32
3. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik RS X Denpasar	36
B. Keterbatasan Penelitian	38
C. Implikasi Terhadap Pelayanan, Pendidikan dan Penelitian	38
BAB VII PENUTUP	40

A. SIMPULAN	40
B. SARAN	40
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Oprasional Variabel	14
Tabel 4.1	Interpretasi Hasil Korelasi Berdasarkan Kekuatan Korelasi	26
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Pasien di Poliklinik RS X Denpasar ..	28
Tabel 5.2	Komunikasi Terapeutik di Poliklinik RS X Denpasar	28
Tabel 5.3	Kepuasan Pasien di Poliklinik RS X Denpasar	29
Tabel 5.4	Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien ...	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori	12
Gambar 3.1	Krangka Konsep	13

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Ijin Studi Pendahuluan
- Lampiran 2 : Surat Balasan Studi Pendahuluan
- Lampiran 3 : Surat Uji Etik Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 7 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 8 : Pengantar Kuesioner
- Lampiran 9 : Surat Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 10 : Hasil Analisis Statistik
- Lampiran 11 : Lembar Bimbingan

DAFTAR SINGKATAN

CT	: <i>Computer Tomography</i>
DEPO	: Departemen Penyimpanan Obat
HPA	: <i>Hypothalamic-Pituitary Axis</i>
IPAL	: Instalasi Pengolahan Air Limbah
Kemenkes RI	: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
KEPK	: Komisi Etik Penelitian Kesehatan
RATER	: <i>Reliability, assurance, tangible, responsibility, dan empathy</i>
RS	: Rumah Sakit
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
RSUP	: Rumah Sakit Umum Pusat
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solutions</i>
STIKES	: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan

DAFTAR PUSTAKA

- Agil, H. M. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 12(1), 83–93. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/kesehatan>
- Anwary, A. Z. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Dinamika Kesehatan Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 11(1), 398–408. <http://ojs.dinamikakesehatan.unism.ac.id>
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan* (Edisi Pert). Goba Research and Consulting Institute (Global-RCI).
- Hidayat. (2014). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. EGC.
- Kemendes RI. (2016). *Pembangunan Kesehatan Berbasis Preventif dan Promotif*. <http://www.depkes.go.id>
- Kotler. (2016). *Managemen Pemasaran* (Edisi 12). PT. Indeks.
- Melinda, R. P. (2022). *Komunikasi Terapiutik dalam Kesehatan*. Rizmedia Pustaka Indonesia.
- Meri, D. (2022). Komunikasi Terapeutik Perawat dan Hubungannya dengan Tingkat Kepuasan Pasien Post Operasi di Rumah Sakit Sansani Pekanbaru. *JKEP*, 7(1), 114–120. <https://ejurnal.poltekkesjakarta3.ac.id>
- Nisa, F. Y. A. (2022). Nurses' Therapeutic Communication and Its Effect on Hospitalized Patients' Satisfaction. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(3), 873–882. <https://aisyah.journalpress.id/index.php/jika/>
- Notoatmodjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nugroho, H. S. (2021). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Menurut Persepsi Konsumen* (Sunarto (ed.); Cetakan Ke). FORIKES.
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2022). *Menejemen Keperawatan: Aplikasi dan Praktik Keperawatan Profesional* (Edisi 6). Salemba Medika.
- Parasuraman, A. V. (2016). *Delivering Quality Service*. The Free Press.
- Potter & Perry. (2017). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan* (7th ed.). EGC.
- Potter, P., & Perry, A. G. (2016). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan Konsep, Proses, dan Praktik* buku 3. ke-4), EGC, Jakarta.
- Putri, I. M. I. (2021). Literature Review : Hubungan Antara Caring dan Komunikasi

- Terapeutik dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan MIDWINERSLION*, 6(2), 72–77. <https://ejournal.stikesbuleleng.ac.id/index.php/Midwinerslion>
- Putri, K. Y. S. (2021). *Komunikasi Kesehatan* (Edisi Pert). Rajawali Press.
- Rachman, N. (2022). *Komunikasi dalam Keperawatan* (Edisi Pert). PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Ramadia, A. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Jiwa (JKJ): Persatuan Perawat Nasional Indonesia*, 10(2), 393–402. <https://e-journalppnijateng.ac.id>
- RSUD Bali Mandara. (2022). *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) RSUD Bali Mandara Provinsi Bali Tahun 2021*. <https://rsbm.baliprov.go.id>
- RSUP Dr. Cipto Mangunkusumo. (2022). *Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah Tahun 2022*. <https://e-renggar.kemkes.go.id>
- Seretta, I. R. (2022). *Daftar Rumah Sakit Terbaik di Indonesia*. Cermati.Com. <https://www.cermati.com>
- Snyder, M. (2017). *Complementary Alternative Therapies in Nursing*. Springer Publishing Company Inc.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Alfabeta CV (ed.)).
- Ulya, A. R. (2023). Terdapat Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Bojong Menteng Tahun 2022. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 5(1), 28–35. <https://akperysismd.e-journal.id/BNJ>
- Yusuf, M. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungsn* (Pertama Ce). Kencana.