

Lemos. A. N. 2025. Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang. Skripsi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang, Pembimbing I: Neni Maemunah, S. KP., M. MRS. Pembimbing II: Yanti Rosdiana, S.Kep., Ns., M.Kep.

ABSTRAK

Rumah sakit sebagai suatu institusi yang memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Pemberian pelayanan kesehatan perlukan pelayanan yang baik dalam segi hubungan komunikasi antara perawat dengan pasien. Jalinan hubungan komunikasi terapeutik perawat akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang. Desain penelitian menggunakan *cross sectional*. Populasi penelitian ini sebanyak 61 pasien rawat inap dengan jumlah sampel sebanyak 53 pasien rawat inap. Sampel diambil dengan teknik *purposive sampling*. Variabel independen adalah komunikasi terapeutik, variabel dependen adalah kepuasan pasien. Instrumen yang digunakan berupa lembar kuesioner komunikasi terapeutik dan lembar kuesioner kepuasan pasien. Analisis data menggunakan uji *spearman rank*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hampir seluruh pasien menyampaikan bahwa perawat rawat inap di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang berkomunikasi terapeutik yang baik (90,6%). Hampir seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang memiliki tingkat kepuasan pada kategori puas (94,3%). Ada hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang yang sedang dengan nilai *p-value*: $0,000 < 0,05$ dan nilai *r*: 0,572. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan dengan mengkaji secara langsung faktor yang mempengaruhi komunikasi terapeutik, di mana yang melakukan komunikasi terapeutik berawal dari perawat.

Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Lemos. A. N. 2025. *The Relationship between Therapeutic Communication and Inpatient Satisfaction Levels at Lavalette Hospital, Malang City*. Thesis, Faculty of Health Sciences, Tribhuwana Tungga Dewi University, Malang. Supervisor I: Neni Maemunah, S.KP., M. MRS. Supervisor II: Yanti Rosdiana, S.Kep., Ns., M.Kep.

ABSTRACT

Hospitals, as institutions that provide healthcare services to patients, require good communication between nurses and patients. The therapeutic communication relationship between nurses and patients will impact patient satisfaction. This study aims to determine the relationship between therapeutic communication and inpatient satisfaction levels at Lavalette Hospital, Malang City. The study design used a cross-sectional approach. The study population was 61 inpatients, with a sample size of 53. The sample was drawn using a purposive sampling technique. The independent variable was therapeutic communication, and the dependent variable was patient satisfaction. The instruments used were a therapeutic communication questionnaire and a patient satisfaction questionnaire. Data were analyzed using the Spearman rank test. The results of this study indicate that almost all patients reported that inpatient nurses at Lavalette Hospital, Malang City, provided good therapeutic communication (90.6%). Nearly all inpatients at Lavalette Hospital, Malang City, reported a satisfactory level of satisfaction (94.3%). There was a moderate relationship between therapeutic communication and inpatient satisfaction at Lavalette Hospital, with a p -value of $0.000 < 0.05$ and an r -value of 0.572. Future research can expand this by directly examining the factors influencing therapeutic communication, with nurses initiating therapeutic communication.

Keywords: Therapeutic Communication, Inpatient Satisfaction Level