

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT LAVALETTE
KOTA MALANG**

SKRIPSI



**DISUSUN OLEH
ADRIANO NAZARIO LEMOS
2019610100**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG
2025**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT LAVALETTE
KOTA MALANG**



**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG
2025**

HALAMAN JUDUL

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT LAVALETTE
KOTA MALANG**

SKRIPSI

**Merupakan Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
Pada Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi Keperawatan
Universitas Tribhuwana Tungga Dewi**

**DISUSUN OLEH
ADRIANO NAZARIO LEMOS
2019610100**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS TRIBHUUWANA TUNGGADewi
MALANG
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT LAVALETTE
KOTA MALANG**

**DISUSUN OLEH
ADRIANO NAZARIO LEMOS
2019610100**

Disetujui oleh Dosen pembimbing
Untuk dipertahankan didepan tim penguji
Pada tanggal 13 September 2025

Dosen Pembimbing Utama


Neni Maemunah, S. KP., M. MRS
NIDN:0713077604

Dosen Pembimbing Pendamping


Yanti Rosdiana, S. Kep., Ns., M. Kep
NIDN: 0720088704

Mengetahui,
Ketua Program Studi


Sirli Mardianna Trishinta, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN: 0727129103

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT LAVALETTE
KOTA MALANG**

SKRIPSI

Oleh:
ADRIANO NAZARIO LEMOS
2019610100

Telah dipertahankan di hadapan dan telah diterima Tim
penguji Skripsi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas
Tribhuwana Tungadewi
Pada Tanggal: 13 September 2025

Tim Penguji :

2. Neni Maemunah, S. Kp, Ns., M.MRS
NIDN:0713077604

3. Yanti Rosdiana, S. Kep., Ns., M. Kep
NIDN: 0720088704

4. Ika Cahyaningrum, S. Kep., Ns., M. Kep
NIDN:0718038601







Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan,


Prof. Dr. Ir. KGS Ahmadi, MP
NIDN. 00271265

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adriano Nazario Lemos

NIM : 2019610100

Program Studi : Keperawatan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang** merupakan karya tulis yang saya buat sendiri dan menurut pengamatan dan keyakinan saya, skripsi ini tidak mengandung bagian skripsi atau karya tulis yang pernah di terbitkan atau di tulis oleh orang lain, kecuali kutipan referensi yang di muat di dalam naskah skripsi ini. Apabila ternyata di kemudian hari pernyataan saya tidak benar, saya sanggup menerima sanksi akademik apapun dari Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.

Malang, 13 September 2025
Yang membuat pernyataan



Adriano Nazario Lemos

Nim. 2019610100

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Adriano Nazrio Lemos, lahir di Buscaulari, Desa Nunira, Kecamatan Laga, Kabupaten Baucau, Timor-Leste, pada tanggal 01 Desember 1997 merupakan anak Terakhir dari 10 bersaudara. Penulis lahir dari sepasang suami istri Bapak Norberto Marcal Sequeira dan Ibu Teresa Pereira Lemos. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SD No.11 Santo Sebastiao Nunira lulus pada tahun 2012, SMPK Herois Da Patria 2015. SMAK CATOLIKA PAULO VI tahun 2018. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan S1 Keperawatan di Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang. Saat ini penulis bertempat tinggal di Jl. Candi Badut No. 29, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, Provinsi Jawa Timur.

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat Rahmat dan perkenan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang telah membantu saya dalam menyelesaikannya, terutama keluarga dan orang tua:

1. Bapak Norberto Marcal Sequeira dan Ibu Teresa Pereira Lemos, serta kakak Aleixo, Kakak Sekai, Kakak Dario, kakak Mino, kakak Tiotonio, kakak Ana, kakak Joana, Kakak Eva,, Kakak Augusta, My Favorite Person Ana Laranjina dan seluruh keluarga yang telah mendukung saya baik secara materi maupun doa. Semoga ini menjadi Langkah awal kebahagiaan Bapak, Ibu serta kakak dan adik, karena saya menyadari bahwa selama ini saya belum bisa membuat hal yang lebih untuk membanggakan kalian semua.
2. Kepada Kepala Kepala Rumah Sakit Lavalette yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di Rumah Sakit Lavalette, Terimakasih juga di sampaikan kepada Dokter, Perawat dan Tenaga Medis yang telah membantu penulis dalam proses penelitian demi menyelesaikan skripsi ini.
3. Tidak lupa teman-teman seperjuangan keperawatan Angkatan 2019, yang masih berjuang meraih gelar sarjana keperawatan, terimakasih atas dukungan dan doa teman-teman semua.

Malang, 13 September 2025

Penulis

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 Tunggadewi 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 $p\text{-value}$: $0,000 < 0,05$ 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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas Berkat dan Rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini dengan baik. Judul dari skripsi ini yaitu “Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang” Pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Eko Handayanto, M.Sc., Rektor Universitas Tribhuwana Tunggadewi, yang telah mengizinkan penulis untuk belajar di Universitas Tribhuwana Tunggadewi.
2. Prof. Dr. Ir. KGS. Ahmadi, M.P. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Tribhuwana Tunggadewi, yang telah mengizinkan penulis untuk belajar di Fakultas Ilmu Kesehatan
3. Sirli Mardiana Trishinta, S. Kep., M.M.R.S., Ketua Progran Studi Ilmu Keperawatan, yang telah mengizinkan penulis untuk belajar di Program Studi Ilmu Keperawatan
4. Neni Maemunah, S. Kep., MMRS Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik
5. Yanti Rosdiana, S. Kep., Ns., M. Kep Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
6. Ika Cahyaningrum, S. Kep., Ns., M. Kep Sebagai penguji,
7. Kedua orang Tua yang telah memberikan waktu untuk, memberikan arahan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dari segi pengetahuan maupun tulisan. Oleh sebab itu Penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini dimasa yang akan datang. Akhir kata penulis mengucapkan

limpah terima kasih dan semoga skripsi ini bermanfaat.

Malang,....Agustus 2025

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
RIWAYAT HIDUP	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Teoritis.....	5
1.4.2 Praktis	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 6
2.1 Konsep Komunikasi Terapeutik	6
2.1.1 Pengertian Komunikasi Terapeutik	6
2.1.2 Tujuan Komunikasi Terapeutik	6
2.1.3 Prinsip Komunikasi Terapeutik	8
2.1.4. Teknik Komunikasi Terapeutik	9
2.1.5. Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Terapeutik.....	12
2.1.6. Indikator Komunikasi Terapeutik.....	13
2.2 Konsep Kepuasan Pasien.....	15
2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien	15
2.2.2. Manfaat Kepuasan Pasien.....	16
2.2.3. Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien	17
2.2.4. Indikator Kepuasan Pasien	19
2.3 Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien	20
 BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN	 24
3.1 Kerangka Konseptual.....	24
3.2 Hipotesis Penelitian	25
 BAB IV METODE PENELITIAN.....	 26

4.1. Desain Penelitian	26
4.2. Kerangka Kerja.....	26
4.3. Populasi, Sampel Dan Teknik <i>Sampling</i>	27
4.3.1. Populasi	27
4.3.2. Sampel	27
4.3.3 Teknik <i>Sampling</i>	28
4.4. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
4.5. Variabel Penelitian.....	29
4.5.1 Variabel Independen	29
4.5.2 Variabel Dependen.....	29
4.6. Definisi Operasional	29
4.7. Instrumen Penelitian	30
4.8. Uji Validitas Dan Reliabelitas Kuesioner.....	31
4.8.1. Uji Validitas	31
4.8.2. Uji Reliabilitas.....	32
4.9. Teknik Pengumpulan Data	32
4.10. Teknik Pengolahan Data	33
4.11. Analisa Data	36
4.11.1. Analisa Univariat	36
4.11.2 Analisa Bivariat	38
4.12. Etika Penelitian	38
BAB V HASIL PENELITIAN.....	40
5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	40
5.2 Data Umum Penelitian.....	41
5.3 Data Khusus Penelitian.....	42
5.3.1 Komunikasi Terapeutik Perawat Rawat Inap Di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang.....	42
5.3.2 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang	42
5.3.3 Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang.....	43
BAB VI PEMBAHASAN.....	44
6.1. Komunikasi Terapeutik Perawat Rawat Inap Di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang.....	44
6.2. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang.....	46
6.3. Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang	48
6.4 Keterbatasan Penelitian.....	50
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	51
7.1 Kesimpulan.....	51
7.2 Saran	51



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Definisi Operasional Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang	30
Tabel 5.1 Data Umum	41
Tabel 5.2 Komunikasi Terapeutik Perawat Rawat Inap Di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang	42
Tabel 5.3 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang	42
Tabel 5.3. Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang.....	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang.. 24

Gambar 4.1 Kerangka Kerja Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang..... 25



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	56
Lampiran 2 Lembar Kesiadaan Menjadi Responden	57
Lampiran 3 Lembar Kisi-Kisi Kuesioner	58
Lampiran 4 Kuisiioner penelitian	59
Lampiran 5 Tabulasi Uji Vlidity & Reliabilitas	62
Lampiran 6 Hasil Uji Vlidity & Reliabilitas	71
Lampiran 7 Tabulasi Data Penelitian	77
Lampiran 8 Hasil Analisis Data Penelitian.....	83
Lampiran 9 Surat Ijin Penelitian.....	87
Lampiran 10 Surat Balasan Penelitian.....	88
Lampiran 11 Kartu Konsul.....	89
Lampiran 12 Dokumentasi Penelitian	91

