LAPORAN PENELITIAN

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK TERHADAP KEPUASAAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH GANJURAN

FLAVIANA NUET MURAS

202123021

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI RAPIH

YOGYAKARTA

2025

LAPORAN PENELITIAN

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK TERHADAP KEPUASAAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH GANJURAN

FLAVIANA NUET MURAS

202123021

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI RAPIH

YOGYAKARTA

2025

LAPORAN PENELITIAN

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK TERHADAP KEPUASAAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH GANJURAN

Disusun oleh:

Flaviana Nuet Muras

NPM 202123021

Laporan Penelitian ini Telah Memenuhi Persyaratan Untuk Diujikan Disetujui

Pada Tanggal 7 Agustus 2025

Pembimbing I,

Ag. Sri Oktri Hastuti, M.Kep., PhD Ns

NIK 199450001

Pembimbing II,

Fittriya Kristanti, S.Kep.,Ns.,M.N.Sc

NIK 201110013

LAPORAN PENELITIAN

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK TERHADAP KEPUASAAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH GANJURAN

Disusun Oleh:

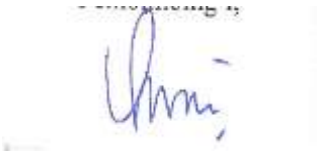
Flaviana Nuet Muras

NIM 202123021

Laporan Penelitian ini Telah Diperiksa, Disetujui dan Dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Mahasiswa STIKes Panti Rapih Yogyakarta

Yogyakarta, 22 Agustus 2025

Pembimbing I,



Ag. Sri Oktri Hastuti, M.Kep., PhD Ns

NIK 199450001

Pembimbing II,

Fittriya Kristanti, S.Kep.,Ns.,M.N.Sc

NIK 201110013

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Flaviana Nuet Muras

NIM : 202123021

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa study kasus dengan judul:

" **Hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran** "

Yang telah saya laksanakan selama satu bulan dari bulan Juni sampai dengan bulan Juli 2025, seluruhnya merupakan hasil karya sendiri. Adapun terhadap bagian-bagian tertentu dalam penulisan hasil penelitian yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung dari hasil karya orang/pihak lain telah saya tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian penulisan hasil penelitian ini terbukti bukan karya sendiri atau terdapat indikasi adanya plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi moral, sanksi administratif serta dituntut ganti rugi dan atau pidana sesuai dengan ketentuan perudangan-undangan yang berlaku. Pernyataan keaslian penelitian ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa tekanan dari siapapun dan atau dari pihak manapun.

Yogyakarta, 10 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,

Flaviana Nuet Muras

SKRIPSI

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK TERHADAP KEPUASAAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH GANJURAN

Disusun Oleh :

Flaviana Nuet Muran

202123021

Telah dipertahankan dan diuji didepan dewan penguji Skripsi STIKes Panti Rapih Untuk memenuhi Tugas Akhir Mahasiswa Prodi Sarjana Keperawatan

Pada Tanggal 15 Agustus 2025

Mengesahkan,

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Rapih Yogyakarta

Yulia Wedha, MAN

NIK. 201450001

Penguji:

Ketua : Bernadetta Eka Noviati, S.Kep.,Ns, M.M

Anggota : 1. Ag. Sri Oktri Hastuti, M.Kep., PhD Ns

2. Fittriya Kristanti, S.Kep.,Ns.,M.N.Sc

HALAMAN MOTTO

"Bukan seberapa cepat, tapi seberapa kuat"

(Fiersa Besari)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat, dan penyertaan-Nya selama proses penyusunan skripsi ini, dari awal hingga selesai. Dengan kerendahan hati dan penuh rasa hormat, karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang selalu membimbing, menguatkan, dan menemani saya dari awal hingga akhir proses ini. Semua yang saya capai adalah berkat kasih dan pertolongan-Mu.
2. Bapa Mikael Muras dan Ibu Agatha Dimus, kedua orang tua tercinta yang telah menjadi sumber kekuatan dan semangat saya dalam setiap langkah kehidupan.Terima kasih atas doanya, terima atas kasih sayang, pengorbanannya, serta dukungannya yang tiada henti. Setiap perjuangan dan keberhasilan ini adalah berkat cinta dan kerja keras kalian yang tidak bernilai.
3. Keluarga Muras yang selalu mendukung dan mendoakan saya dalam setiap langkah. Terima kasih atas kasih sayang, perhatian, dan semangat yang tak pernah putus. Kehadiran kalian menjadi sumber kekuatan dan inspirasi dalam menyelesaikan perjalanan ini. Teristimewa untuk Ka Cika, Ka Berty, Ka Helna, Ka Ronis, Ka Wawan, Ka Alfa, Ka Ucik, Ka Ira, serta keponakan tersayang Celak, Nadin, Alfis, dan Vino yang selalu memberi warna, kebahagiaan, serta semangat baru dalam hidup saya.
4. Kepada teman saya, Florentina Anggraini Agistyawati terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang diberikan selama proses ini. Kehadiranmu membuat perjalanan ini lebih berwarna dan bermakna.
5. Kepada adik sekaligus sahabat saya, Valentina Evin Imbul. Terima kasih karena selalu menjadi teman berbagi cerita, tempat saya menyampaikan keluh kesah, serta penyemangat dalam setiap langkah. Kehadiranmu sungguh berarti, menjadi penguat sekaligus penghibur yang tulus hingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Diri saya sendiri, yang sudah bertahan hingga skripsi ini selesai.

INTISARI

Nama	:	Flaviana Nuet Muras
NIM	:	202123021
Judul	:	Hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasaan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran
Tanggal Ujian	:	15 Agustus 2025
Pembimbing	:	1. Ag Sri Oktri Hastuti, M.Kep., Ph.D NS 2. Fittriya Kristanti, S.Kep.,Ns.,M.N.Sc
Jumlah Pustaka	:	48
Jumlah Halaman	:	101, Lampiran, Bagan

Komunikasi terapeutik merupakan sarana penting bagi perawat untuk membangun rasa percaya pasien serta menunjang pelayanan yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di bangsal rawat inap. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen kuesioner untuk menilai komunikasi terapeutik (fase orientasi, kerja, terminasi) dan tingkat kepuasan pasien (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah lansia (45,1%) dan didominasi laki-laki (51,6%). Komunikasi terapeutik dinilai sangat baik (87,5%), sementara kepuasan pasien berada pada kategori sangat memuaskan (96,2%). Analisis korelasi Spearman Rank menghasilkan koefisien korelasi sebesar 0,097 dengan nilai $p = 0,192$ ($p > 0,05$), yang berarti tidak terdapat hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Dengan demikian, tingginya kepuasan pasien dapat dijelaskan dari peran perawat yang menunjukkan sikap ramah, cepat tanggap, serta memberikan perhatian secara individual, sehingga pasien merasa dihargai dan dilayani dengan baik. Selain itu, dimensi empati dan daya tanggap perawat menempati skor tertinggi, yang memperlihatkan bahwa pasien puas bukan hanya karena kualitas komunikasi verbal, melainkan juga dari sikap peduli, ketepatan pelayanan, dan kesiapan perawat dalam membantu kebutuhan pasien. Dengan demikian, walaupun secara statistik hubungan tidak signifikan, kualitas layanan yang diberikan perawat tetap menjadi faktor utama yang mendorong tingginya tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci : komunikasi terapeutik,kepuasaan pasien.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan kasih, rahmat, dan penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul "Hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran". Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan sarjana pada Program Studi Keperawatan. Selama proses pelaksanaan dan penyusunan penelitian ini, penulis mendapatkan dukungan, bimbingan, dan bantuan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan rasa terima kasih, penulis mengucapkan terimakasih yang begitu besar kepada:

1. Ibu Yulia Wardani, MAN. selaku ketua STIKes Panti Rapih Yogyakarta.
2. Direktur RS Santa Elisabeth Ganjuran.
3. Ibu Ag. Sri Oktri Hastuti, M.Kep., PhD., Ns., selaku pembimbing pertama yang telah memberikan motivasi dan bimbingan selama penyusunan penelitian ini.
4. Ibu Fittriya Kristanti, S.Kep., Ns., MNSc., selaku pembimbing kedua yang telah memberikan motivasi dan bimbingan selama penyusunan penelitian ini.
5. Ibu Maria, selaku Clinical Instructor (CI) di Bangsal Rawat Inap RS Santa Elisabeth Ganjuran, atas dukungan, bantuan, dan bimbingannya selama proses pengumpulan data lapangan.
6. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menerima kritik dan saran untuk perbaikan di masa mendatang.

Yogyakarta, 10 Agustus 2025