

**SKRIPSI**  
**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT**  
**DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PACET**



**Oleh:**  
**NABELA AYU ROSA AMELIA**  
**NIM:202201192**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI**  
**MOJOKERTO**  
**2026**

### **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nabela Ayu Rosa Amelia  
NIM : 202201192  
Prodi : S1 KEPERAWATAN  
Fakultas : FIKES  
Judul : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di  
Puskesmas Pacet

Saya menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi manapun, dan apabila terbukti ada unsur Plagiarisme saya siap untuk dibatalkan kelulusannya.

Moiokerto, 8/11/2026



**Nabela Ayu Rosa Amelia**  
202201192

Stamp: 9000, METERAI TEMPEL, EAOX154088752

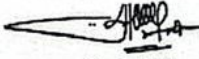
## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk diajukan dalam Ujian Sidang Skripsi:

Judul : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan  
Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pacet  
Nama : Nabela Ayu Rosa Amelia  
NIM : 202201192  
Pada tanggal :

Oleh :

Pembimbing I :

  
Ana Zakiyah, M.Kep  
NIK. 162 601 036

Pembimbing II :

  
Ima Rahmawati, S.Kep.Ns., M.Si.Kep  
NIK. 162 601 029



Yayasan Kesejahteraan Warga Perawatan Perawat Nasional Indonesia

# UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

FAKULTAS EKONOMI BISNIS & TEKNOLOGI DIGITAL

• <http://www.ubs-ppni.ac.id>  
• [info@ubs-ppni.ac.id](mailto:info@ubs-ppni.ac.id)

• 0321-390203 (Fax) / Call Center : 08113281223  
• Jln. Raya Jabon KM.06 Mojoanyar Mojokerto

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : NABELA AYU ROSA AMELIA  
NIM : 202201192  
Program Studi : Ilmu Keperawatan  
Pada Tanggal : 10 Agustus 2026  
Judul Skripsi : "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pacet"

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto

### DOSEN PENGUJI

Penguji Utama : Dr. Windu Santoso, M.Kep. (.....)  
Penguji 1 : Ana Zakiah, M.Kep. (.....)  
Penguji 2 : Ima Rahmawati, M.Si., M.Kep. (.....)

Ditetapkan di : Mojokerto

Tanggal : 10 Agustus 2026

Ka. Prodi Ilmu Keperawatan

**Enny Virda Y., S.Kep.Ns., M.Kes**  
NIK : 162.601.095

Dipindai dengan

## KATA PENGANTAR

Melalui rasa syukur yang mendalam, penulis menghaturkan pujian kepada Allah SWT, sebab berkat nikmat serta rahmat-Nya, penulis dapat menuntaskan Proposal skripsi dengan judul ***“Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pacet”***. Rampungnya penyusunan Proposal Skripsi ini tidak terlepas atas bantuan, bimbingan, serta arahan dari banyak pihak. Akibatnya, penyusun ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam sepenuh hati kepada:

1. Dr. Indah Lestari, S.Kep., Ns., M.Kes selaku Rektor Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto yang sudah mengagihkan peluang pada penulis buat menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto.
2. Dr. Lilik Ma'rifatul Azizah, S.Kep., Ns., M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto.
3. Enny Virda Yuniarti, S.Kep., Ns., M.Kes selaku Ka. Prodi S1 Ilmu Keperawatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto yang sudah mengagihkan songkongan buat menuntaskan pendidikan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto.
4. Dr. Windu Santoso, M.Kep selaku penguji 1 Skripsi yang telah meluangkan waktu dalam menguji pada penulis.
5. Ana Zakiyah, M.Kep selaku pembimbing 1 Skripsi yang sudah menyempatkan waktu ketika bimbingan kepada penulis.

6. Ima Rahmawati, S.Kep.Ns., M.Si.Kep selaku pembimbing 2 Skripsi yang telah meluangkan waktu dalam bimbingan kepada penulis.
7. Staff Dosen dan Karyawan Universitas Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto yang telah membantu terselesaikannya pembelajaran di Universitas Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto.

Pada akhirnya, penyusun mengakui bahwasanya Skripsi ini masih belum mencapai kesempurnaan. Akibatnya itu penyusun sangat mendambakan masukan serta ulasan yang bersifat konstruktif yang diharapkan dapat memperbaiki Skripsi ini.

Mojokerto, 30 Juli 2026

Nabela Ayu Rosa Amelia

## DAFTAR ISI

|                                                |             |
|------------------------------------------------|-------------|
| <b>SURAT PERNYATAAN .....</b>                  | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>                | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                 | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                     | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>              | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                           | <b>x</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                           | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                         | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                       | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                      | <b>xvi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                   | <b>xvii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                  | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....                        | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                      | 8           |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                     | 8           |
| 1.3.1 Tujuan Umum.....                         | 8           |
| 1.3.2 Tujuan Khusus .....                      | 8           |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                    | 8           |
| 1.4.1 Secara Teoritis .....                    | 8           |
| 1.4.2 Secara Praktis.....                      | 8           |
| 1.4.3 Bagi Tempat Peneliti .....               | 9           |
| 1.4.4 Bagi Peneliti Selanjutnya.....           | 9           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>            | <b>10</b>   |
| 2.1 Konsep Komunikasi Terapeutik.....          | 10          |
| 2.1.1 Definisi Komunikasi Terapeutik.....      | 10          |
| 2.1.2 Tujuan Komunikasi Terapeutik .....       | 12          |
| 2.1.3 Tahapan Komunikasi Terapeutik.....       | 13          |
| 2.1.4 Faktor Faktor Komunikasi Terapeutik..... | 15          |
| 2.1.5 Pengukuran Komunikasi Terapeutik .....   | 16          |

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2 Konsep Kepuasan Pasien.....                          | 19        |
| 2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien .....                     | 19        |
| 2.2.2 Aspek Aspek Kepuasan Pasien.....                   | 21        |
| 2.2.3 Faktor Faktor Kepuasan Pasien .....                | 23        |
| 2.2.4 Pengukuran Kepuasan Pasien .....                   | 24        |
| 2.3 Penelitian Terkait.....                              | 28        |
| 2.4 Kerangka Teori.....                                  | 32        |
| 2.5 Kerangka Konsep .....                                | 33        |
| 2.6 Hipotesis Penelitian.....                            | 34        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                   | <b>35</b> |
| 3.1 Desain Penelitian.....                               | 35        |
| 3.2 Populasi, Sampling dan Sampel .....                  | 35        |
| 3.2.1 Populasi.....                                      | 35        |
| 3.2.2 Sampling .....                                     | 36        |
| 3.2.3 Sampel .....                                       | 36        |
| 3.3 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional ..... | 38        |
| 3.3.1 Variabel.....                                      | 38        |
| 3.3.2 Definisi Operasional .....                         | 39        |
| 3.4 Kerangka Kerja.....                                  | 41        |
| 3.5 Instrumen Penelitian.....                            | 43        |
| 3.5.1 Kuesioner komunikasi terapeutik perawat.....       | 43        |
| 3.5.2 Kuesioner kepuasan pasien.....                     | 43        |
| 3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....                     | 44        |
| 3.7 Prosedur Penelitian.....                             | 44        |
| 3.8 Analisa Data .....                                   | 45        |
| 3.8.1 Editing.....                                       | 45        |
| 3.8.2 Coding.....                                        | 45        |
| 3.8.3 Penetapan score (penilaian) .....                  | 47        |
| 3.8.4 Tabulasi data.....                                 | 49        |
| 3.8.5 Analisa Univariat .....                            | 49        |
| 3.8.6 Analisa Bivariat .....                             | 50        |



|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.9 Etika Penelitian.....                                         | 51        |
| 3.9.1 Informed Consent (Lembar Persetujuan).....                  | 51        |
| 3.9.2 Anonimity (Tanpa Nama).....                                 | 51        |
| 3.9.3 Confidentiality (Kerahasiaan).....                          | 52        |
| 3.9.4 . Keterbatasan Penelitian.....                              | 52        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                | <b>54</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian.....                                         | 54        |
| 4.1.1 Karakteristik Responden.....                                | 54        |
| 4.1.2 Analisis Univariat .....                                    | 56        |
| 4.1.3 Analisis Bivariat .....                                     | 57        |
| 4.2 Pembahasan .....                                              | 57        |
| 4.2.1 Komunikasi Terapeutik Perawat.....                          | 57        |
| 4.2.2 Kepuasan Pasien .....                                       | 59        |
| 4.2.3 Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien ..... | 61        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                           | <b>64</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                               | 64        |
| 5.1.1 Gambaran Komunikasi Terapeutik.....                         | 64        |
| 5.1.2 Gambaran Kepuasan Pasien.....                               | 64        |
| 5.1.3 Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien ..... | 64        |
| 5.2 Saran.....                                                    | 65        |
| 5.2.1 Rekomendasi Tindakan.....                                   | 65        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                       | <b>67</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                      | <b>70</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                        |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Tabel 2. 1 Kuesioner Komunikasi Terapeutik.....</b>                                 | <b>17</b> |
| <b>Tabel 2. 2 Kuesioner Kepuasan Pasien .....</b>                                      | <b>25</b> |
| <b>Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu .....</b>                                           | <b>28</b> |
| <b>Tabel 3. 1 Definisi Operasional Penelitian Hubungan Komunikasi Terapeutik .....</b> | <b>40</b> |
| <b>Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pacet .....</b>                         | <b>40</b> |
| <b>Tabel 3. 2 Kode Rentang Umur .....</b>                                              | <b>46</b> |
| <b>Tabel 3. 3 Kode Jenis Kelamin .....</b>                                             | <b>46</b> |
| <b>Tabel 3. 4 Kode Pendidikan .....</b>                                                | <b>46</b> |
| <b>Tabel 3. 5 Kode Pekerjaan .....</b>                                                 | <b>46</b> |
| <b>Tabel 3. 6 Kode Penggunaan Komunikasi Terapeutik .....</b>                          | <b>47</b> |
| <b>Tabel 3. 7 Kode Kepuasan Pasien.....</b>                                            | <b>47</b> |
| <b>Tabel 4. 1 Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....</b>              | <b>55</b> |
| <b>Tabel 4. 2 Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis.....</b>              | <b>55</b> |
| <b>Kelamin,Pendidikan,Pekerjaan .....</b>                                              | <b>55</b> |
| <b>Tabel 4. 3 Identifikasi Komunikasi Terapeutik .....</b>                             | <b>56</b> |
| <b>Tabel 4. 4 Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien..</b>      | <b>57</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Gambar 2. 1 Kerangka Teori .....</b>                                                                                     | <b>32</b> |
| <b>Gambar 2. 2 Kerangka Konsep .....</b>                                                                                    | <b>33</b> |
| <b>Gambar 3. 1 Kerangka Kerja Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan<br/>Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pacet.....</b> | <b>42</b> |
| <b>Gambar 3. 2 Rumus Analisa Univariat.....</b>                                                                             | <b>50</b> |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Informed Consent .....                           | 70 |
| Lampiran 2 Instrumen Penelitian Komunikasi Terapeutik ..... | 71 |
| Lampiran 3 Lembar Kuesioner .....                           | 72 |
| Lampiran 4 Tabulasi Data .....                              | 77 |
| Lampiran 5 Codebook Penelitian .....                        | 78 |
| Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian .....                     | 82 |
| Lampiran 7 Lembar Pengajuan Judul Skripsi .....             | 83 |
| Lampiran 8 Lembar Bimbingan Proposal Skripsi .....          | 84 |
| Lampiran 9 Lembar Bimbingan Skripsi .....                   | 88 |
| Lampiran 10 Lembar Uji Similaritas .....                    | 90 |

## DAFTAR PUSTAKA

- Adinovi, R., & Alexandro, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Penerima Bantuan Iuran Di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya. 5(2).
- Agung, M., Topik, A., Setiadi, D. K., & Lindasari, S. W. (2024). Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas X. 8(April), 840–849.
- Ansyori, A., Psi, S., Ikawati, F. R., Kes, M., Teknologi, I., Soepraoen, R. S., Brw, K. V, Supriadi, J. S., Sukun, N., Sukun, K., Malang, K., & Timur, J. (2022). *Indonesian Journal of Health Information Management ( IJHIM ) Vol . 2 No . 2 ( 2022 ) , 1 Analisis Komunikasi Efektif Petugas Kesehatan Dalam Peningkatan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Indonesia Analysis Of Effective Health Officers Communication In Increasi. 2(2), 1–6.*
- Atribusi-, L. C. C. (2022). *cross sectional. 02(02), 199–212.* <https://doi.org/10.34305/jphi.v2i2.461>
- Buku, I. (2024). *Buku Ajar Komunikasi Terapeutik Keperawatan Penyusun : Tim Departemen Jiwa dan Komunitas UNIVERSIITAS dr . SOEBANDI JEMBER.*
- Gunawan, H., Girsang, E., Lestari, S., & Kedokteran, F. (2025). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Hermina Medan Tahun 2025 *The Relationship of Nurse Therapeutic Communication to Inpatient Satisfaction at Hermina Hospital Medan in 2025. 17(3), 347–358.*
- Hal: 235. (2024). 049, 235–244.
- Inap, R., Rsud, I. F., & Limboto, M. M. D. (2025). 1) 2) 3). 10(2), 150–160.
- Journal, M. N., Cetak, I., & Online, I. (2023). Tahun 2023. 5, 306–323.
- Kateterisasi, M., Di, J., Doris, R., Palangka, S., Nevie, V., Carolina, P., & Rosela, K. (2026). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Yang Akan Pendahuluan Penyakit kardiovaskuler merupakan penyakit penyebab kematian nomor satu yang menjadi ancaman semua negara . Secara umum tanda dan gejala penyakit kardiovaskuler a. 9(1). <https://doi.org/10.32524/jksp.v9i1.1937>
- Kesehatan, J., Husada, K., Kusuma, U., Surakarta, H., Safitri, W., Ediyono, S., Kusuma, U., Surakarta, H., & Maret, U. S. (2024). Komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien di IGD wilayah Puskesmas

- Sukoharjo. 15(2), 91–100.
- Kusumawati, D., Maharani, C., & Prasetyawan, R. D. (2023). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan. 2(2), 62–72.
- Nur, E., & Sihura, S. S. G. (2018). Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien Kunjungan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Amira Purwakarta. 1–7.
- Nurhalizah, S., Dedu, B. S. S., & Nuryanti, L. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Muaragembong 2023 *The Relationship Of The Implementation Of Therapeutic Communication Outpatient Patient Statisfaction At The Muaragembong Health Center 2023*. 96–106.
- Online, I. X. M., Komunikasi, G., Perawat, T., St, D., Dan, I., St, R., & Martha, M. (2025). *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia ( JIKI )*. 1(1), 33–38.
- Pasien, K., & Martodirdjo, H. S. (2025). *Wiraraja Medika : Jurnal Kesehatan*. 15(1).
- Pelayanan, P. K., Terapeutik, K., Kepuasan, T., Rawat, P., Pabuaran, P., Kecamatan, I., & Kabupaten, C. (2025). *Economic Reviews Journal*. 4, 1465–1477. <https://doi.org/10.56709/mrj.v4i4.868>
- Riset, J., & Edukasi, M. (2026). Komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap. 3, 1373–1383.
- Ruang, D., Rsud, I., Sylvanus, D., Billa, A. S., Carolina, P., & Frisilia, M. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien. 7(1), 138–144. <https://doi.org/10.32524/jksp.v7i1.1128>
- Sari, E. P. (2025). *Ju r n a l K e p e r a w a t a n M u h a m m a d i y a h* Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Purwokerto. 10(4), 230–236.
- Surabaya, U. N. (2023). Analisis Kualitas Layanan di UPTD Puskesmas Wiyung dalam Rangka Peningkatan Kepuasan Pasien. *Senima 10*, 620–629.
- Suryanto, S., Rokhmah, N. A., & Kurniasih, Y. (2026). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. 6(2), 454–462.