

SKRIPSI

**STUDI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG KOMUNIKASI
TERAPEUTIK PERAWAT DI PELAYANAN PUSKESMAS PRAMBON
KABUPATEN SIDOARJO**



Oleh:
DITA OCTAVIANA PUTRI
NIM : 202507019

**PRODI S1 KEPERAWATAN FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI MOJOKERTO**

2026

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DITA OCTAVIANA PUTRI
NIM : 202507019
Prodi : S1 KEPERAWATAN
Fakultas : FIKES
Judul : STUDI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG KOMUNIKASI
TERAPEUTIK PERAWAT DI PELAYANAN PUSKESMAS PRAMBON KABUPATEN
SIDOARJO

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.

Mojokerto, 9/10/2026



DITA OCTAVIANA PUTRI
202507019

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk diajukan dalam Ujian hasil Skripsi

Program judul : Studi Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi
Terapeutik Perawat Di Pelayanan Rawat Jalan Dan Rawat Inap
Puskesmas Prambon Kabupaten Sidoarjo

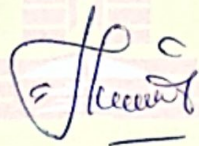
Nama : Dita Octaviana Putri

Nim 202507019

Pada Tanggal : 26 Agustus 2026

Pembimbing I

Oleh :



Duwi Basuki, M.Kep
NIK :162 601 061

Pembimbing II



Dr. Windu Santoso, M.Kep
NIK:162 601 006



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

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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : DITA OCTAVIANA PUTRI
NIM : 202507019
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Pada Tanggal : 07 September 2026
Judul Skripsi : "STUDI TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TENTANG KOMUNIKASI TERAPEUTIK
PERAWAT DI PELAYANAN PUSKESMAS
PRAMBON KABUPATEN SIDOARJO"

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 : Ana Zakiyah, M.Kep

Penguji 1 : Duwi Basuki, M.Kep

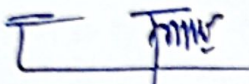
Penguji 2 : Dr. Windu Santoso, M.Kep

(.....)
(.....)
(.....)

Ditetapkan di : Mojokerto

Tanggal : 7 September 2026

Ka. Prodi Ilmu Keperawatan


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

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan Judul **“Studi Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Terapeutik Perawat Di Pelayanan Puskesmas Prambon Kabupaten Sidoarjo”**. Selesaiannya penulisan Skripsi ini adalah berkat bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati tulus kepada :

1. dr. Siti Murtafiah, MM selaku Kepala Puskesmas Prambon Sidoarjo.
2. Dr. Indah Lestari, S.Kep.,Ns.,M.Kes selaku Rektor Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto.
3. Dr. Lilik Ma'rifatul, S.Kep.,Ns.,M.Kes selaku Dekan Falkutas Ilmu Kesehatan.
4. Enny Virda Yuniarti, S.Kep.,Ns.,M.Kes selaku Ka.Prodi S1 Keperawatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto.
5. Dwi Basuki, M.Kep selaku Pembimbing II Proposal Skripsi yang telah meluangkan waktu dalam bimbingan kepada penulis.
6. Dr. Windu Santoso, M.Kep selaku Pembimbing II Proposal Skripsi yang telah meluangkan waktu dalam bimbingan kepada penulis.
7. Ana Zakiyah, M.Kep selaku Penguji Utama yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menguji dan memberikan masukan pada penulis

8. Seluruh Staff dosen dan karyawan Universitas Bina Sehat PPNI Kab.Mojokerto yang turut membantu menyediakan fasilitas dalam pembelajaran di Universitas Bina Sehat PPNI Kab.Mojokerto
9. Seluruh Staff Karu dan Perawat ruangan di Puskesmas Prambon Sidoarjo yang bersedia membantu menyediakan tempat untuk melakukan penelitian di ruangan.

Akhirnya penulis menyadari, bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun yang diharapkan akan menyempurnakan Skripsi ini



Mojokerto, 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
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	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kepuasan Pasien	7
2.1.1 Definisi Kepuasan Pasien.....	7
2.1.2 Dimensi Kepuasan Pasien.....	10
2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	12
2.1.4 Pengukuran Kepuasan Pasien	14

2.2 Komunikasi Terapeutik	16
2.2.1 Definisi Komunikasi Terapeutik	16
2.2.2 Tujuan Komunikasi Terapeutik.....	18
2.2.3 Tahap-tahap Komunikasi Terapeutik.....	19
2.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Terapeutik	22
2.2.5 Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien	24
2.3 Jurnal Penelitian Relevan	25
2.3 Kerangka Teori	26
2.4 Kerangka Konseptual	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Desain Penelitian	29
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.2.1 Populasi.....	29
3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel dan Sampel.....	30
3.2.3 Identifikasi Variabel.....	31
3.3 Prosedur Penelitian	31
3.4 Waktu dan Tempat Penelitian.....	32
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	33
3.6 Pengumpulan Data.....	33
3.6.1 Instrumen Penelitian	33
3.6.2 Data Primer.....	34
3.6.3 Data Sekunder.....	34
3.7 Kerangka Kerja.....	35
3.8 Pengolahan Data.....	36
3.9 Analisis Data	37
3.10 Etika Penelitian.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Hasil Penelitian.....	39
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
4.1.2 Data Umum (Karakteristik Responden).....	40
4.1.3 Data Khusus (Tingkat Kepuasan Pasien tentang Komunikasi	

Terapeutik Perawat)	41
4.2 Pembahasan	42
4.2.1 Karakteristik Responden	42
4.2.2 Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Terapeutik Perawat Tahap Pra-Interaksi	43
4.2.3 Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Terapeutik Perawat Tahap Orientasi	45
4.3.4 Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Terapeutik Perawat Tahap Kerja	47
4.3.5 Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Terapeutik Perawat Tahap Terminasi.....	48
4.3.6 Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Terapeutik Perawat Secara Keseluruhan.....	50
BAB V PENUTUP.....	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran 53	
5.2.1 Saran bagi Puskesmas Prambon.....	53
5.2.1 Saran bagi Perawat.....	53
5.2.3 Saran bagi Institusi Pendidikan Keperawatan.....	54
5.2.4 Saran bagi Peneliti Selanjutnya.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabulasi data	58
Lampiran 2 Pengajuan Judul	61
Lampiran 3 Lembar Permohonan Menjadi Responden	62
Lampiran 4 Lembar Inform Consent.....	63
Lampiran 5 Surat izin studi pendahuluan & penelitian.....	64
Lampiran 6 Lembar persetujuan Dinas Kesehatan Mojokerto	65
Lampiran 7 Lembar Kuesioner	66
Lampiran 8 Lembar Bimbingan Dospem 1.....	70
Lampiran 9 Lembar Bimbingan Dospem 2.....	71
Lampiran 10 Lembar Turnitin Perpustakaan	73
Lampiran 11 Dokumentasi.....	74



DAFTAR PUSTAKA

- Aiken, L. H., Sloane, D. M., Ball, J., Bruyneel, L., Rafferty, A. M., & Griffiths, P. (2020). Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: An observational study. *BMJ Open*, 8(1), 1-8. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-019189>
- Anjaswarni, T. (2016). Komunikasi dalam keperawatan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Damaiyanti, M. (2010). Komunikasi terapeutik dalam praktik keperawatan. Refika Aditama.
- Asosiasi Institusi Pendidikan Ners Indonesia (AIPNI). (2021). Kurikulum Pendidikan Ners Indonesia Tahun 2021. AIPNI.
- Gunawan, H., Girsang, E., & Nasution, S. L. R. (2025). Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Hermina Medan tahun 2025. *Health Information: Jurnal Penelitian*, 17(3), 347-358. <https://myjurnal.poltekkes-kdi.ac.id/index.php/hijp/article/view/1789>
- Guspianto, G., Lobat, M. E., & Wardiah, R. (2023). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 7(1), 14-21. <https://onlinejournal.unja.ac.id/jkmj/article/view/22459>
- Indonesian Journal of Professional Nursing (IJPN). (2023). Hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Lokotoy. *Indonesian Journal of Professional Nursing*. <https://journal.umg.ac.id/index.php/ijpn>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Kementerian Kesehatan RI. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/138635/permenkes-no-43-tahun-2019>
- Muninjaya, A. A. G. (2014). Manajemen mutu pelayanan kesehatan (Ed. ke-2). EGC.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Profil Kesehatan Indonesia 2019. Kementerian Kesehatan RI. <https://kemkes.go.id>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). Komunikasi terapeutik. Pusat Kesehatan Lingkungan dan SDM Kesehatan. https://keslan.kemkes.go.id/view_artikel/1344/komunikasi-terapeutik

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Manajemen pemasaran* (Ed. ke-13). Erlangga.
- Marselita, Sahara, S., & Triyani, Y. (2023). Hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien dalam pemberian obat di Ruang Rawat Inap RS Rawa Lumbu tahun 2023. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*. <https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/kesehatan/article/view/3288>
- Merarie, A., Tombokan, S., & Artiningsih, A. (2024). Analisis kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 12(1), 153-160. <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/JKJ/article/view/13507>
- Nadeak, B. (2019). Pengaruh komitmen, kepemimpinan, etika rumah sakit, kinerja perawat, dan kemampuan perawat terhadap peningkatan kualitas pelayanan keperawatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*.
- Nisa, F. Y. A., Wulandari, R. D., & Wahyanto, T. (2022). Nurses' therapeutic communication and its effect on hospitalized patients' satisfaction. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(3), 873-882. <https://doi.org/10.30604/jika.v7i3.1230>
- Notoatmodjo, S. (2020). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Novrida. (2022). Komunikasi terapeutik perawat terhadap pasien di ruang rawat inap RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan tahun 2022. *Babul Ilmi: Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*. <https://jurnal.stikes-aisyiyah-palembang.ac.id/index.php/Kep/article/view/956>
- Nursalam. (2018). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional* (Ed. ke-5). Salemba Medika.
- Nursalam. (2020). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan: Pendekatan praktis* (Ed. ke-5). Salemba Medika.
- Pohan, I. S. (2017). *Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. EGC.
- Raziansyah. (2021). Komunikasi dan hubungan terapeutik dalam kesehatan. Dalam Risnawati (Ed.), *Komunikasi terapeutik dalam kesehatan* (hlm. 35-55). Rizmedia Pustaka Indonesia.
- Sondakh, V., Lengkong, F. D., & Palar, N. (2023). Kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Umum Daerah Noongan. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(127), 104-116.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suryani. (2015). *Komunikasi terapeutik: Teori dan praktik* (Ed. ke-2). EGC.

Wahyuni, S., & Lahaja, W. S. (2022). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado. *Jurnal Nurse*, 3(2), 107-116.

<https://doi.org/10.57213/nurse.v3i2.64>

Wandira, F., Andoko, A., & Gunawan, M. R. (2022). Hubungan tingkat pendidikan dan masa kerja dengan keterampilan perawat dalam melakukan komunikasi terapeutik di ruang IGD Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin. *Malahayati Nursing Journal*, 4(11), 3155-3167.

<https://doi.org/10.33024/mnj.v4i11.7643>

Wawan, A., & Dewi, M. (2019). Teori dan pengukuran pengetahuan, sikap, dan perilaku manusia. Nuha Medika.

