

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DAN PERILAKU *CARING*  
PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RUANG RAWAT INAP DI  
RSUD MASOHI**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana  
keperawatan**

**OLEH :**

**GANEZIA MONALISA TUPAMAHU**

**NPM . 12114201180182**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN**

**FAKULTAS KESEHATAN**

**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA MALUKU**

**AMBON**

**2022**

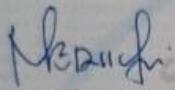
## LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Skripsi Sarjana Fakultas Kesehatan Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Kristen Indonesia Maluku.

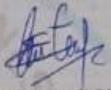
Nama : GANEZIA MONALISA TUPAMAHU  
NPM : 12114201180182  
Hari : Selasa  
Tanggal : 11 Oktober 2022  
Tempat : Ruang Ujian Sarjana Fakultas Kesehatan

dan telah memenuhi syarat untuk diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana.

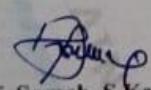
Pembimbing I,

  
Ns. N. Parinussa, S.Kep., M.Kep  
NIDN : 0012118109

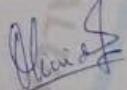
Pembimbing II,

  
Ns. F. Manuhutu, S.Kep.,M.Kep  
NIDN : 1225029301

Pengaji I,

  
Ns. Dene F. Sumah, S.Kep.,M.Kep  
NIDN : 12191285801

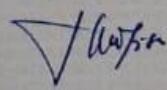
Pengaji II,

  
Ns. O. Talahatu, S.Kep.,M.Kep  
NIDN : 1204079201



Mengesahkan  
Dekan  
B. Tatarima, SKM., M.Kes  
NIDN : 1207098501

Mengetahui  
Ketua Program Studi Keperawatan

  
Ns. S. R. Maelissa, S.Kep., M.Kep  
NIDN : 1223038001

### SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ganezia Monalisa Tupamahu  
NPM : 12114201180182  
Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Terapeutik Dan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Di RSUD Masohi  
Program Studi : Keperawatan  
Fakultas : Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah skripsi orisinal sendiri melalui proses penelitian dan didalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis menyebutkan penulis dari sumber aslinya atau dari sumber orang lain, sebagaimana tercantum dalam daftar pustaka.
2. Saya menyerahkan hak milik atas karya tulis Universitas Kristen Indonesia Maluku, dan oleh karenanya Universitas Kristen Indonesia Maluku berhak melakukan pengelolaan atas karya tulis ini sesuai dengan norma hukum dan etika yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terbukti tidak sesuai dengan pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Kristen Indonesia Maluku, dan Perundang-undangan yang berlaku.

Ambon, 11 Oktober 2022  
**Yang Memberi Pernyataan**



**Ganezia Monalisa Tupamahu**

**12114201180182**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan rahmat-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul **“Hubungan Komunikasi Terapeutik Dan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Di RSUD Masohi”** ini dapat terselesaikan.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Ns. Nenny Parinussa, M.Kep selaku pembimbing I yang dengan sabar dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan, semangat dan saran hingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Terima kasih juga kepada Ns. Feby Manuhutu, M.Kep selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, motivasi dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Dengan terselesaikannya skripsi ini perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Henky H. Hetharia, M.Th sebagai Rektor Universitas Kristen Indonesia Maluku
2. Wakil Rektor I, II, III dan IV Universitas Kristen Indonesia Maluku
3. B. Talarima, SKM., M.Kes sebagai Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Kristen Indonesia Maluku
4. Ns. S. R. Maelissa, S.Kep., M.Kep sebagai Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Kristen Indonesia Maluku.

5. Ns. Denne F. Sumah, M.Kep selaku penguji I dan Ns. Olivia Talahatu, M.Kep selaku penguji II, atas kesediaan mengujj dan membimbing dalam perbaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Kesehatan Program Studi Keperawatan Universitas Kristen Indonesia Maluku, yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan yang penulis jalani di Program Studi Keperawatan.
7. Direktur RSUD Masohi Kabupaten Maluku Tengah beserta seluruh tenaga medis maupun non medis, yang sudah memberikan motivasi dan ijin bagi penulis untuk melakukan penelitian dalam menunjang penulisan skripsi ini.
8. Kepala Bidang Diklat RSUD Masohi Kabupaten Maluku yang sudah memberikan motivasi dan membantu penulis saat penelitian di RSUD Masohi
9. Pasien yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian untuk penyelesaian skripsi ini.
10. Grace J. Wakanno, S.Kp., M.Kep selaku Penasehat Akademik yang senantiasa mengarahkan dan membimbing penulis.
11. Keluarga Tupamahu – Titiheru (terkhususnya untuk Papa Heri, Mama Ois, Kaka Gebi, dan Kaka Glen) yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, motivasi, nasehat, serta mendoakan penulis untuk penyelesaian studi ini.

12. Keluarga Hilewe (terkhususnya Ma Min dan Bp Ape) yang senantiasa mendoakan penulis serta memberikan semangat dan dukungan untuk penyelesaian studi ini.
13. Sahabat Terbaik (Vini, Vicha, Mitha, Indah, Mei, Ira, Epan, Devian, Jacky) yang senantiasa ada dalam membantu, memberikan semangat dan dukungan, serta memberikan motivasi dan masukan. Dan terkhusus Kenzha yang sudah membantu, memberikan semangat pada penulis dan menemani penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Teman – teman kelas D dan seangkatan 2018 program studi ilmu keperawatan yang tidak penulis lupakan dalam perjuangan dan pergumulan kita selama mengikuti studi.

Akhirnya penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang dengan berbagai macam cara dan perannya telah membantu penulis dalam proses penyusunan hingga terselesaikan skripsi ini. Penulis juga mengharapkan saran dan kritik yang dapat membantu perbaikan dan pengembangan skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang kesehatan.

Ambon, 11 Oktober 2022

Penulis

## **ABSTRAK**

**Ganezia Monalisa Tupamahu, 2022. “Hubungan komunikasi terapeutik dan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien ruang rawat inap di RSUD Masohi” (dibimbing oleh: N. Parinussa dan F. Manuhutu)**

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu >95%. Beberapa penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit masih tergolong rendah. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu komunikasi terapeutik dan perilaku *caring* perawat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien ruang rawat inap di RSUD Masohi. Desain penelitian ini yang digunakan adalah analisa kuantitatif dengan menggunakan rancangan *survey cross sectional*. Jumlah sampel 72 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, instrument penelitian berupa kuesioner. Hasil analisis data menggunakan uji alternatif *Fisher's Exact test* dengan tingkat kemaknaan  $\alpha=0,05$ . Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara (1) komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien, nilai p value = 0,037 <0,05, hubungan antara (2) perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien, p value = 0,001 <0,05. Dari penelitian ini disarankan dapat menjadi bahan informasi dan bermanfaat dalam mengembangkan komunikasi terapeutik dan perilaku *caring* perawat pada tempat pelayanan kesehatan untuk meningkatkan pelayanan dan pemenuhan rasa aman serta kepuasan pasien.

**Kata kunci : Komunikasi Terapeutik, Perilaku *Caring* Perawat, Kepuasan Pasien**

## **ABSTRACT**

**Ganezia Monalisa Tupamahu, 2022. “The relationship between therapeutic communication and nurse caring behavior with patient satisfaction in the inpatient room at masohi hospital“ (dibimbing oleh : N. Parinussa dan F. Manuhutu)**

Patient satisfaction is a level of feeling that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares it with what he expects. Minimum service standards for patient satisfaction in hospitals are still relatively low. Factors that influence patient satisfaction are therapeutic communication and nurse caring behavior. This study aims to determine the relationship between therapeutic communication and nurse caring behavior with patient satisfaction in the inpatient room at masohi hospital. The research design used was quantitative analysis using a cross sectional design. A sample of 72 respondents using purposive sampling technique, the research instrument in the form of a questionnaire. The results of data analysis using an alternative fisher's exact test with a significance level of  $\alpha=0.05$ . The results showed that there was a relationship between (1) therapeutic communication with patient satisfaction, p value =  $0.037 < 0.05$ . the relationship between (2) caring behavior of nurses with patient satisfaction, p value =  $0.001 < 0.05$ . From this research, it is suggested that it can be used as information material and useful in developing therapeutic communication and caring behavior of nurses in the place of service and fulfillment of a sense of security and patient satisfaction.

**Keywords : Therapeutic Communication, Nurse Caring Behavior, Patient Satisfaction**

## **DAFTAR ISI**

SAMPUL LUAR .....	i
SAMPUL DEPAN .....	ii
HALAMAN JUDUL .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
DAFTAR SINGKATAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
1. Tujuan Umum .....	10
2. Tujuan Khusus .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	13
A. Tinjauan Umum Rumah Sakit .....	13
B. Tinjauan Umum Kepuasan Pasien .....	17

C. Tinjauan Umum Komunikasi Terapeutik .....	22
D. Tinjauan Umum Perilaku <i>Caring</i> Perawat .....	33
E. Kerangka Konsep Penelitian .....	52
F. Hipotesis Penelitian .....	53
 BAB III METODE PENELITIAN .....	54
A. Rancangan Penelitian .....	54
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	54
1. Lokasi Penelitian .....	54
2. Waktu Penelitian .....	54
C. Populasi Dan Sampel.....	55
1. Populasi .....	55
2. Sampel .....	55
D. Variabel Penelitian .....	57
E. Defenisi Operasional .....	58
F. Instrument Penelitian .....	60
G. Teknik Dan Prosedur Pengumpulan Data .....	63
1. Teknik Pengumpulan Data .....	63
2. Prosedur Pengumpulan Data.....	63
H. Pengolahan Dan Analisis Data .....	64
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	68
A. Hasil .....	68
B. Pembahasan.....	76
 BAB V PENUTUP .....	86
A. Kesimpulan .....	86
B. Saran .....	87
 DAFTAR PUSTAKA .....	89
 LAMPIRAN	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Standar kepuasan pasien diruang rawat inap rumah sakit .....	15
Tabel 3.1 Defenisi Operasional .....	57
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Status Menikah Ruang Rawat Inap Di RSUD Masohi ....	70
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Komunikasi Terapeutik, Perilaku <i>Caring</i> Perawat, Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Di RSUD Masohi.....	71
Tabel 4.3 Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Di RSUD Masohi .....	73
Tabel 4.4 Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat Dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Di RSUD Masohi.....	75

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konsep .....	52
Gambar 4.1 Lokasi RSUD Masohi .....	68

## **DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN**

### **Daftar Arti Lambang**

- < : Kurang
- $\geq$  : Lebih dari sama dengan
- $\leq$  : Kurang dari sama dengan
- % : Persent
- $\alpha$  : Alpha
- n : Frekuensi
- N : Total

### **Daftar Singkatan**

- PPA : Profesional Pemberi Asuhan
- RSUD : Rumah Sakit Umum Daerah
- SPSS : *Statiscal Product and Service Solutions*

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 SK Pembimbing .....	95
Lampiran 2 Surat Pengambilan Data Awal.....	96
Lampiran 3 Surat Permintaan Menjadi Responden .....	97
Lampiran 5 <i>Informed Consent</i> .....	98
Lampiran 6 Kuesioner.....	99
Lampiran 7 Surat Ijin Penelitian Dari Prodi Ke Kesbangpol.....	101
Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian Dari Kesbangpol Ke RSUD Masohi .....	103
Lampiran 7 Surat Selesai Penelitian Dari RSUD Masohi.....	104
Lampiran 9 Hasil Output SPSS .....	106
Lampiran 10 Tabulasi Data .....	115
Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian.....	119