

POLITEKNIK KESEHATAN TANJUNGPUR
JURUSAN KEPERAWATAN
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN
Skripsi, September 2025

Alifiardi

**HUBUNGAN FASILITAS KESEHATAN DAN KOMUNIKASI
TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA POLDA LAMPUNG PROVINSI
LAMPUNG**

(xv + 52 halaman, 11 tabel, dan 3 gambar)

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit. Fasilitas kesehatan dan komunikasi terapeutik perawat menjadi faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pasien di ruang rawat inap. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara fasilitas kesehatan dan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung tahun 2025.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif analitik dengan desain *cross sectional*. Subjek penelitian adalah 75 pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner pada bulan Juni 2025, dan analisis data menggunakan uji *Chi-Square*.

Hasil penelitian menunjukkan 92% responden kategori puas, 76% menilai fasilitas kesehatan memadai, dan 77,3% menilai komunikasi terapeutik perawat baik. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan hubungan antara fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,000$; OR = 7,75) dan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,000$; OR = 27,50). Terdapat hubungan yang antara fasilitas kesehatan dan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung. Komunikasi terapeutik memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap kepuasan pasien dibandingkan fasilitas kesehatan. Rumah sakit perlu melakukan pemeliharaan fasilitas secara rutin dan memberikan pelatihan komunikasi terapeutik bagi perawat untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Kata Kunci: Fasilitas kesehatan, komunikasi terapeutik, kepuasan pasien
Pustaka : 2007-2024

TANJUNGKARANG POLYTECHNIC OF HEALTH
TANJUNGKARANG SCHOOL OF NURSING
APPLIEDNURSINGSTUDYPROGRAM
Script, September 2025

Alifiardi

***THE RELATIONSHIP BETWEEN HEALTHCARE FACILITIES AND
THERAPEUTIC COMMUNICATION WITH PATIENT SATISFACTION IN
THE INPATIENT WARD OF BHAYANGKARA POLICE HOSPITAL,
LAMPUNG PROVINCE***

(xv + 52 pages, 11 tables, and 3 figures)

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of hospital services. Health facilities and therapeutic communication by nurses are key factors that influence patient satisfaction in inpatient rooms. This study aims to determine the relationship between health facilities and therapeutic communication with patient satisfaction in the Inpatient Room of Bhayangkara Police Hospital Lampung in 2025.

This study used a quantitative analytical approach with a cross-sectional design. The research subjects were 75 class III inpatients at Bhayangkara Police Hospital Lampung. Data collection was conducted using a questionnaire in June 2025, and data analysis was performed using the Chi-Square test.

The results showed that 92% of respondents were satisfied, 76% considered the health facilities adequate, and 77.3% considered the nurses' therapeutic communication good. The Chi-Square test results showed a relationship between health facilities and patient satisfaction ($p\text{-value} = 0.000$; $OR = 7.75$) and therapeutic communication and patient satisfaction ($p\text{-value} = 0.000$; $OR = 27.50$). There is a relationship between health facilities and therapeutic communication with patient satisfaction in the Inpatient Ward of the Bhayangkara Police Hospital in Lampung. Therapeutic communication has a stronger influence on patient satisfaction than health facilities. Hospitals need to maintain facilities regularly and provide therapeutic communication training for nurses to improve service quality.

*Keywords: Healthcare facilities, therapeutic communication, patient satisfaction
References: 2007-2024*