

POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPINANG
JURUSAN KEPERAWATAN
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN
Skripsi, Juli 2025

Lathifa Nur Anggraini

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN LAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP BEDAH RSUD JENDRAL AHMAD YANI KOTA METRO TAHUN 2025

xvi + 46 halaman, 10 tabel, 2 gambar, dan 11 lampiran

ABSTRAK

Berdasarkan standar kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang ditetapkan oleh departemen kesehatan, menurut Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2021, bahwa standar pelayanan minimal kepuasan pasien yaitu di atas 92%, apabila tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di bawah 92% dianggap tidak memenuhi standar minimal dalam pelayanan kesehatan. Tenaga medis yang sudah melakukan komunikasi terapeutik dalam penggunaan sehari-hari namun belum sepenuhnya memperhatikan teknik dan tahapan yang baik dan benar. Penelitian ini diketahui hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan layanan keperawatan di ruang rawat inap bedah RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain analitik dan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat dan pasien di ruang rawat inap bedah. Sampel yang diambil sebanyak 52 responden dengan *purposive sampling*. Analisis data menggunakan uji *chi-square*. Hasil menunjukkan bahwa perawat yang melakukan komunikasi terapeutik sebanyak 39 orang (75%), dan pasien menyatakan puas sebanyak 32 orang (61,5%). Menunjukkan nilai *p-value* 0,000 ($<0,05$). Secara keseluruhan, hasil kuesioner mendukung hipotesis bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dan kepuasan layanan keperawatan. Perawat di RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro telah menunjukkan praktik komunikasi terapeutik yang baik pada banyak aspek, yang secara langsung berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien yang tinggi.

Kata kunci : Kepuasan Layanan Keperawatan, Komunikasi Terapeutik, Pasien Bedah

Pustaka : 28 (2014 – 2024)

TANJUNGKARANG POLYTECHNIC OF HEALTH
TANJUNGKARANG SCHOOL OF NURSING
APPLIED NURSING STUDY PROGRAM
Thesis, July 2025

Lathifa Nur Anggraini

***THE RELATIONSHIP BETWEEN THERAPEUTIC COMMUNICATION
AND NURSING SERVICE STATISFACTION IN THE SURGICAL
INPATIENT ROOM AT RSUD JENDRAL AHMAD YANI METRO CITY IN
2025***

xvi + 46 pages, 10 tables, 2 figures, dan 11 attachments

ABSTRACT

Based on the standards of patient satisfaction in healthcare services set by the Ministry of Health, the Health Service Unit (UPK) of the Indonesian Ministry of Health in 2021 states that the minimum standard of patient satisfaction is above 92%. If the level of satisfaction falls below 92%, it is considered not to meet the minimum service standard. Although healthcare workers have applied therapeutic communication in daily practice, many have yet to fully implement the proper techniques and stages. This study examined the relationship between therapeutic communication and patient satisfaction with nursing services in the inpatient surgical ward of RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro in 2025. This is a quantitative study with an analytic design using a cross-sectional approach. The population consisted of nurses and patients in the surgical inpatient ward. A total of 52 respondents were selected through purposive sampling. Data were analyzed using the chi-square test. The results showed that 39 nurses (75%) implemented therapeutic communication, and 32 patients (61.5%) reported being satisfied. The analysis yielded a p-value of 0.000 (<0.05). Overall, the questionnaire results support the hypothesis that there is a significant relationship between therapeutic communication and patient satisfaction with nursing services. Nurses at RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro have demonstrated good therapeutic communication practices in many aspects, which directly contribute to higher levels of patient satisfaction.

Keywords : Nursing Service Satisfaction, Therapeutic Communication, Patient Surgery

References : 28 (2014 – 2024)