



**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN DI WILAYAH KERJA UPTD PUSKESMAS LEYANGAN KABUPATEN
SEMARANG**

SKRIPSI

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Oleh :

TRIFONIA LESRIANTI

013212001

PROGRAM STUDI SI KEPERAWATAN

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

UNGARAN

2023

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Keperawatan
Skripsi, Februari 2023
Trifonia Lesrianti
013212001

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI WILAYAH UPTD PUSKESMAS LEYANGAN KABUPATEN SEMARANG

ABSTRAK

Latar Belakang : Salah satu unsur penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan adalah komunikasi, karena komunikasi mempunyai peranan yang besar dalam kepuasan pasien. Komunikasi yang dilakukan secara terapeutik akan banyak menghindari resiko yang tidak perlu terjadi dan akan membuat pasien merasa lebih nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan

Tujuan : Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di wilayah kerja UPTD Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang.

Metode : Desain penelitian yang digunakan yaitu *deskriptif korelasional* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi keseluruhan berjumlah 2215 warga dengan sampel berjumlah 92 responden. Pengambilan sampel dengan *quota sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengujian dilakukan dengan uji Univariat.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan pasien sebagian besar disebabkan oleh komunikasi terapeutik perawat yang baik yaitu sebesar 74 responden (92,5%) dan yang disebabkan komunikasi terapeutik kurang baik yaitu sebesar 6 responden (50,0%). Ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di wilayah kerja UPTD Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang dilihat dari nilai *p-value* yang didapatkan yaitu $p=0,000 < \alpha=0,05$.

Kesimpulan: Penelitian ini diharapkan bisa meningkatkan kinerja seorang perawat terutama dalam berkomunikasi dan sebagai profesi perawat tetap harus memberikan pelayanan kepada pasien dalam kondisi apapun dan tanpa membedakan status seorang pasien.

Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien, Masyarakat

Universitas Ngudi Waluyo
Faculty of Health
Final Project, February 2023
Trifonia Lesrianti
013212001

THE RELATIONSHIP BETWEEN THERAPEUTIC COMMUNICATION AND PATIENT SATISFACTION IN THE WORK AREA OF THE UPTD LEYANGAN PUBLIC HEALTH CENTER, SEMARANG REGENCY

ABSTRACT

Background: *One element of the patient's assessment of the services provided is communication, because communication has a major role in patient satisfaction. Communication that is carried out therapeutically will avoid unnecessary risks and will make patients feel more comfortable and satisfied with the services provided by health workers.*

Objective: *The purpose of this study was to determine whether there was a relationship between therapeutic communication and patient satisfaction in the working area of the UPTD Leyangan Health Center, Semarang Regency.*

Method: *The research design used is descriptive correlational with a cross sectional approach. The total population is 2215 residents with a sample of 92 respondents. Sampling with quota sampling. Data collection using a questionnaire. Testing was carried out by Univariate test.*

Results: *The results showed that patient satisfaction was largely due to good therapeutic communication by nurses, namely 74 respondents (92.5%) and caused by poor therapeutic communication, namely 6 respondents (50.0%). There is a significant relationship between therapeutic communication and patient satisfaction in the working area of the Leyangan Public Health Center UPTD, Semarang Regency, seen from the p -value obtained, namely $p=0.000 < \alpha=0.05$.*

Conclusion: *This research aimed for enhancing nurse performance particularly on communication and as a profession, nurse needed to taking care of patients no matter of patients' status.*

Keywords: *Therapeutic Communication, Patient Satisfaction, Community*

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI WILAYAH KERJA UPTD PUSKESMAS
LEYANGAN KABUPATEN SEMARANG**

Oleh :

Trifonia Lesrianti

013212001

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing dan telah
Diperkenankan untuk diujikan

Ungaran, 8 Februari 2023

Pembimbing Utama



**Ns. Mona Saparwati, S.Kp., M.Kep.
NIDN. 0628127901**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul
**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI WILAYAH KERJA UPTD PUSKESMAS
LEYANGAN KABUPATEN SEMARANG**

Oleh :

TRIFONIA LESRIANTI

013212001

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1
Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo

Hari : Kamis

Tanggal : 23 Februari 2023

Tim Penguji
Ketua/Pembimbing Utama



Ns. Mona Saparwati, S.Kp., M.Kep.
NIDN. 0628127901

Anggota/Penguji 1

Anggota/Penguji 2



Ns. Puji Lestari, S.Kep., M.Kes. (epid)
NIDN. 0022038101



Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kes
NIDN. 0627097501

Mengetahui,

Ketua Program Studi Keperawatan

Dekan Fakultas Kesehatan



Ns. Umi Aniroh, S.Kep., M.Kes
NIDN. 0614087402



Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kes
NIDN. 0627097501

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Trifonia Lesrianti

NIM : 013212001

Program Studi/ Fakultas : SI Keperawatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul "Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Uptd Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang" adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di perguruan tinggi manapun.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan judul asal serta dicantumkan dalm daftar pustaka.
4. Pernyataan ini sya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran didalam penelitian ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang sudah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, 8 Februari 2023

Yang membuat pernyataan



Trifonia Lesrianti

PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan Dibawah ini saya:

Nama : Trifonia Lesrianti

NIM : 013212001

Mahasiswa : Program Studi SI Keperawatan, Fakultas Kesehatan,
Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi waluyo untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, merawat, mempublikasikan skripsi saya yang berjudul **"Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Uptd Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang"** untuk kepentingan akademik.

Ungaran , 8 Februari 2023

Yang membuat pernyataan



Trifonia Lesrianti

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Trifonia Lesrianti
Nim : 013212001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Katolik
Tempat, Tanggal lahir : Sosok, 8 Oktober 1996
Alamat : Jl. Sosok II, Desa sosok, Dusun Moling RT.2 RW.7 Tayan Hulu,
Kab. Sanggau, Kalimantan Barat

Riwayat Pendidikan :

1. SDN 01 Sosok, Kab. Sanggau, Kalimantan Barat : 2002-2008
2. SMPN 1 Sosok, Kab. Sanggau, Kalimantan Barat : 2008-2011
3. SMAN 1 Tayan Hulu S : 2011-2014
4. Universitas Ngudi Waluyo :

Data Orang Tua :

Nama Ayah : Astarius Dules
Nama Ibu : Liva Maria
Alamat : Jl. Sosok II, Desa sosok, Dusun Moling RT.2 RW.7 Tayan Hulu,
Kab. Sanggau, Kalimantan Barat

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan atas segala berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Uptd Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang**”. Penulis membuat skripsi ini guna memenuhi tugas akhir dalam menyelesaikan Pendidikan di bangku kuliah dan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan (S. Kep) di Universitas Ngudi Waluyo.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan ucapan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum. selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Ibu Rosalina, S.Kep., M.Kes. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep selaku Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo.
4. Ns. Umi Aniroh, S.Kep., M.Kes. selaku ketua Prodi Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo.
5. Ns Mona Saparwati S.kep Ns M.kep. selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan motivasi, dukungan serta arahan yang luar biasa dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen, Staf, Karyawan di Fakultas Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala ilmu dan pengarahan yang telah di berikan kepada penulis.
7. Kedua orangtua saya dan saudara saya yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, semangat, dan materi.

8. Semua sahabat-sahabat seperjuangan yang selalu memberikan semangat, kritik, saran, bantuan dan dukungan selama ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan sehingga kritik dan saran sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Amin.

Ungaran, 8 Februari 2023

Trifonia Lesrianti

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	8
ABSTRAK.....	2
ABSTRACT.....	3
KATA PENGANTAR	9
DAFTAR ISI.....	11
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan.....	Error! Bookmark not defined.
1. Tujuan Umum	Error! Bookmark not defined.
2. Tujuan Khusus	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Konsep Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. Konsep Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.
a. Definisi Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.

- c. Aspek-Aspek Kepuasan Pasien **Error! Bookmark not defined.**
 - 2. Konsep Komunikasi Terapeutik **Error! Bookmark not defined.**
 - a. Definisi Komunikasi Terapeutik **Error! Bookmark not defined.**
 - b. Tahapan Komunikasi Terapeutik **Error! Bookmark not defined.**
 - c. Karakteristik Komunikasi Terapeutik **Error! Bookmark not defined.**
 - d. Sikap Komunikasi Terapeutik **Error! Bookmark not defined.**
 - e. Teknik Komunikasi Terapeutik **Error! Bookmark not defined.**
 - f. Prinsip-prinsip Komunikasi Terapeutik **Error! Bookmark not defined.**
 - g. Hambatan dalam Komunikasi Terapeutik **Error! Bookmark not defined.**
 - h. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Terapeutik **Error! Bookmark not defined.**
 - 3. Konsep Puskesmas **Error! Bookmark not defined.**
 - a. Definisi Puskesmas **Error! Bookmark not defined.**
 - b. Wilayah Kerja Puskesmas **Error! Bookmark not defined.**
 - c. Fungsi Puskesmas **Error! Bookmark not defined.**
 - d. Tujuan Puskesmas **Error! Bookmark not defined.**
 - e. Jenis Pelayanan Puskesmas **Error! Bookmark not defined.**
 - 4. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien **Error! Bookmark not defined.**
- B. Kerangka Teori **Error! Bookmark not defined.**
- C. Kerangka Konsep **Error! Bookmark not defined.**
- D. Hipotesis **Error! Bookmark not defined.**
- BAB III METODE PENELITIAN **Error! Bookmark not defined.**
 - A. Desain Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - B. Tempat dan Waktu Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - C. Populasi dan Sampel **Error! Bookmark not defined.**
 - 1. Populasi **Error! Bookmark not defined.**

2. Sampel.....**Error! Bookmark not defined.**
 - a. Besar Sampel.....**Error! Bookmark not defined.**
 - b. Metode Pengambilan Sampel**Error! Bookmark not defined.**
- D. Variabel Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
 1. Variabel Independen**Error! Bookmark not defined.**
 2. Variabel Dependensi.....**Error! Bookmark not defined.**
- E. Definisi Operasional.....**Error! Bookmark not defined.**
- F. Pengumpulan Data**Error! Bookmark not defined.**
 1. Kuesioner Komunikasi Terapeutik**Error! Bookmark not defined.**
 - a. Uji Validitas**Error! Bookmark not defined.**
 - b. Reliabilitas**Error! Bookmark not defined.**
 2. Kuesioner Kepuasan Pasien**Error! Bookmark not defined.**
 - a. Uji Validitas**Error! Bookmark not defined.**
 - b. Reliabilitas**Error! Bookmark not defined.**
- G. Langkah Atau Prosedur Pengambilan Data**Error! Bookmark not defined.**
 1. Proses perizinan**Error! Bookmark not defined.**
 2. Pemilihan asisten penelitian**Error! Bookmark not defined.**
 3. Proses Pengumpulan Data.....**Error! Bookmark not defined.**
- H. Etika Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
 1. *Informed consent* (lembar persetujuan)**Error! Bookmark not defined.**
 2. *Confidentiality* (Kerahasiaan) .**Error! Bookmark not defined.**
 3. *Anonymity***Error! Bookmark not defined.**
 4. *Nonmaleficence***Error! Bookmark not defined.**
 5. *Veracity***Error! Bookmark not defined.**
- I. Pengolahan Data.....**Error! Bookmark not defined.**
 1. *Editing***Error! Bookmark not defined.**
 2. *Scoring***Error! Bookmark not defined.**

3.	Pemberian Kode (<i>Coding</i>).....	Error! Bookmark not defined.
4.	<i>Tabulasi</i> atau memasukkan data (<i>Entry</i>)	Error! Bookmark not defined.
5.	<i>Entering</i>	Error! Bookmark not defined.
6.	<i>Transferring</i> (Pemindahan).....	Error! Bookmark not defined.
7.	<i>Cleaning</i>	Error! Bookmark not defined.
J.	Analisa Data	Error! Bookmark not defined.
1.	Analisa Univariat	Error! Bookmark not defined.
2.	Analisa Bivariat.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A.	Gambaran Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.	Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
2.	Usia	Error! Bookmark not defined.
B.	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.	Analisis Univariat.....	Error! Bookmark not defined.
a.	Komunikasi Terapeutik....	Error! Bookmark not defined.
b.	Kepuasan pasien.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Analisis Bivariat.....	Error! Bookmark not defined.
C.	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Analisis Univariat.....	Error! Bookmark not defined.
a.	Komunikasi Terapeutik....	Error! Bookmark not defined.
b.	Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Analisis Bivariat.....	Error! Bookmark not defined.
a.	Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang	Error! Bookmark not defined.
D.	Keterbatasan Peneliti.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A.	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.

B. Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN.....**Error! Bookmark not defined.**