



**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKESMAS SEKATAK**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Keperawatan

**OLEH:  
IMAROSANA  
NIM: 017241037**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO UNGARAN  
TAHUN 2025**

## HALAMAN PERSETUJUAN

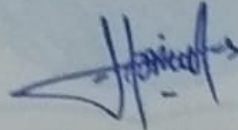
Skripsi Berjudul:  
**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKESMAS SEKATAK**

Disusun oleh:  
**IMAROSANA**  
NIM: 017241037

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

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah  
diperkenankan untuk diujikan.

Ungaran, 30 Juni 2025  
Pembimbing



Ns. Livanovitasari, S.Kep., M.Kep.  
NIDN. 0630078801

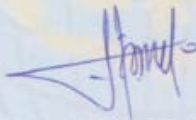
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul:  
**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKESMAS SEKATAK**

Disusun oleh:  
**IMAROSANA**  
**NIM: 017241037**

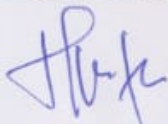
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1  
Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo, pada  
Hari : Senin  
Tanggal : 04 Agustus 2025

**Tim Penguji :**  
**Ketua**



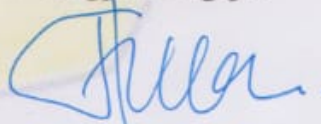
Ns. Liyanovitasari, S.Kep., M.Kep.  
NIDN. 0630078801

**Anggota Penguji 1**



Ns. Trimawati, S.Kep., M.Kep.  
NIDN. 0622088302

**Anggota Penguji 2**



Ns. Tina Mawardika, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep.Mat.  
NIDN. 0606088806

**Mengetahui,**  
**Ketua Program Studi Keperawatan Sarjana**



Dr. Ns. Abdul Wahid, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep.J.  
NIDN.0602027901



**Mengesahkan,**  
**Dekan Fakultas Kesehatan**



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

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Imarosana

NIM : 017241037

Mahasiswa : Program Studi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi berjudul "**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKESMAS SEKATAK**" adalah:

1. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
2. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pertanyaan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan saksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Pembimbing

Ns. Liyanovitasari, S.Kep., M.Kep.  
NIDN. 0630078801

Ungaran, Mei 2025



Imarosana  
NIM: 017241037

## HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

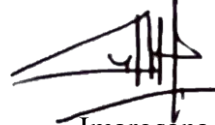
Nama : Imarosana

NIM : 017241037

Mahasiswa : Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas  
Ngudi Waluyo

Menyatakan memberikan kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, merawat, mempublikasikan Skripsi saya yang berjudul **“HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKESMAS SEKATAK”** untuk kepentingan akademik.

Ungaran, Agustus 2025



Imarosana

NIM: 017241037

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **DATA PRIBADI**

Nama : Imarosana  
Tempat, Tanggal Lahir : Bunyu, 13 Oktober 1986  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Ds.Sekatak Buji Rt 004 Kecamatan Sekatak Kabupaten  
Bulungan Provinsi Kalimantan Utara

### **RIWAYAT PENDIDIKAN**

1. SDN 002 Bunyu Tahun 1992 - 1998
2. SLTPN1 Bunyu Tahun 1998- 2001
3. SMU Patra Dharma Bunyu Tahun 2001 - 2004
4. D III Keperawatan Universitas Borneo Tarakan Tahun 2004 - 2007
5. Universitas Ngudi Waluyo Tahun 2024 Sampai Sekarang

### **DATA ORANG TUA**

Nama Ayah : Sukiranto  
Nama Ibu : Sudarti  
Pekerjaan : IRT  
Alamat : Ds.Sekatak Buji Rt 004 Kecamatan sekatak Kabupaten Bulungan  
Provinsi Kalimantan Utara

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Keperawatan  
Fakultas Keperawatan  
Skripsi, Agustus 2025  
Imarosana  
017241037

## HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKESMAS SEKATAK

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Komunikasi terapeutik perawat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas. Interaksi yang empatik, jelas, dan penuh penghargaan membuat pasien merasa didengar dan dipahami, sehingga tercipta rasa aman dan nyaman selama menerima pelayanan. Kemampuan perawat dalam menjelaskan kondisi dan pengobatan dengan baik juga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Sekatak, Kabupaten Bulungan.

**Metode Penelitian:** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain korelasional menggunakan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan di UPTD Puskesmas Sekatak. Sampel terdiri dari 97 responden yang dipilih dengan teknik accidental sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner komunikasi terapeutik dan kuesioner kepuasan pasien. Data dianalisis menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji statistik Chi-Square.

**Hasil Penelitian:** Sebagian besar perawat menunjukkan komunikasi terapeutik yang baik, yaitu sebanyak 42 responden (43,3%). Sebanyak 67 responden (69,1%) menyatakan puas terhadap pelayanan di Puskesmas. Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien ( $p = 0,000$ ;  $p < 0,05$ ).

**Saran:** Pasien diharapkan dapat memberikan umpan balik secara jujur dan terbuka kepada tenaga kesehatan, khususnya perawat, terkait kualitas komunikasi dan layanan yang diterima, guna mendorong perbaikan berkelanjutan.

**Kata kunci:** komunikasi terapeutik, kepuasan, pasien, perawat

**Ngudi Waluyo University**  
**Nursing Study Program**  
**Nursing Faculty**  
**Final Assignmnet, August 2025**  
**Imarosana**  
**017241037**

**THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSES' THERAPEUTIC  
COMMUNICATION AND PATIENT SATISFACTION AT THE  
SEKATAK COMMUNITY HEALTH CENTER (UPTD), BULUNGAN  
REGENCY**

**ABSTRACT**

Background: Nurses' therapeutic communication plays a crucial role in improving patient satisfaction at community health centers (Puskesmas). Empathetic, clear, and respectful interactions make patients feel heard and understood, creating a sense of security and comfort during care. When nurses are able to explain their condition and treatment effectively, patients are more likely to trust and be satisfied with the services provided. The purpose of this study was to analyze the relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction at the Sekatak Community Health Center (UPTD), Bulungan Regency.

Research Method: This was a quantitative study with a correlative cross-sectional design. The population was all patients undergoing medical examinations at the Sekatak Community Health Center (UPTD), Bulungan Regency. A sample of 97 respondents was selected using accidental sampling. The measurement instruments used were a nurses' therapeutic communication questionnaire and a patient satisfaction questionnaire. Data were analyzed using univariate and bivariate analyses with the chi-square statistical test.

Research Results: The majority of nurses' therapeutic communication at the Sekatak Community Health Center (UPTD), Bulungan Regency, were in the good category, with 42 respondents (43,3%). The majority of patients at the Sekatak Community Health Center (UPTD) in Bulungan Regency were satisfied, with 67 respondents (69.1%). There was a relationship between therapeutic communication between nurses and patient satisfaction at the Sekatak Community Health Center (UPTD) in Bulungan Regency (p-value:  $0.000 < 0.05$ ).

Recommendation: Continue to provide honest and open feedback to healthcare workers, especially nurses, regarding the quality of communication and services they receive.

Keywords: therapeutic communication, satisfaction, patients, nurses

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan YME, karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Sekatak”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Keperawatan di Universitas Ngudi Waluyo. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini melibatkan banyak pihak, untuk itu perkenankan penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M. Hum, selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo
2. Ns. Eko Susilo, S. Kep., M. Kep, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo dan Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan masukan hingga skripsi ini selesai.
3. Dr. Ns. Abdul Wakhid, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep.J., selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo.
4. Ns. Liyanovitasari, S.Kep., M.Kep., selaku Pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak bimbingan dan arahan untuk menyusun skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh dosen dan staf pengajar Program Studi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan ilmu serta arahan dalam menyelesaikan seluruh kegiatan perkuliahan.
6. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan semangat serta motivasi agar skripsi ini segera selesai.
7. Teman-teman seperjuangan S yang telah memberikan doa, semangat dan bantuannya.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Semoga Tuhan YME mencurahkan berkat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Ungaran, Mei 2025

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
ABSTRAK.....	viii
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Konsep Kepuasan Pasien.....	9
B. Konsep Komunikasi Terapeutik.....	9
C. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien.....	30
D. Kerangka Teori.....	32
E. Kerangka Konsep.....	32
F. Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Desain Penelitian.....	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
C. Subjek Penelitian.....	34
D. Definisi Operasional.....	36
E. Pengumpulan Data.....	37
F. Etika Penelitian.....	41

G. Pengolahan Data .....	<b>DAFTAR ISI</b> .....	41
H. Analisis Data.....		43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		44
A. Hasil Penelitian .....		44
B. Pembahasan .....		46
C. Keterbatasan Penelitian .....		56
BAB V PENUTUP .....		58
A. Kesimpulan .....		58
B. Saran.....		58
DAFTAR PUSTAKA .....		60
LAMPIRAN .....		65