



SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DALAM TINDAKAN KEPERAWATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS AJUNG**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan

Oleh:

Erni Dwi Mailisari
18.1101.1044

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**

SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DALAM TINDAKAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS AJUNG**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan (S.Kep)

Oleh :

**Erni Dwi Mailisari
18.1101.1044**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**

PERNYATAAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DALAM TINDAKAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS AJUNG

Erni Dwi Mailisari

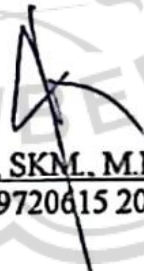
18.1101.1044

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk
dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Keperawatan


Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 3 Agustus 2022

Pembimbing I


Asmuji, SKM., M.Kep
NPK. 19720615 200501 1004

Pembimbing II


Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep., M.Kep
NPK. 1982061911203699

PENGESAHAN

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DALAM TINDAKAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS AJUNG

Erni Dwi Mailisari
18.1101.1044

Dewan Penguji ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas
Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember
Jember, Agustus 2022

Penguji,

1. Penguji I : Dr. Wahyudi Widada, S.Kp. M.Ked
NPK. 1967121610704448
2. Penguji II : Asmuji, SKM., M.Kep
NIP. 197206152005011004
3. Penguji III : Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep., M.Kes
NPK. 1982061911203699

(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember



Ns. Sasmiyanto., S.Kep., M.Kes
NPK. 1979041610305358

PENGUJI SKRIPSI

**Dewan Penguji ujian Skripsi Pada Program Studi Ilmu Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember**

Jember, Agustus 2022

Penguji I

Dr. Wahyudi Widada, S.Kp. M.Ked
NPK. 1967121610704448

Penguji II

Asmuji, SKM., M.Kep
NIP. 197206152005011004

Penguji III

Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep., M.Kes
NPK. 1982061911203699



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Jl. Karimata No. 49 Jember Telp. (0331) 332240, 336728 Fax. 337957
Website : <http://WWW.unmuhjember.ac.id> e-mail : kantorpusat@unmuhjember.ac.id



**SURAT PERNYATAAN
KEABSAHAN KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Erni Dwi Mailisari
NIM : 1811011044
Tempat, tanggal lahir : Jember, 30 Mei 1999
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jln. Letjen Suprpto gang 2 No 6
Jurusan/Program Studi : S1- Ilmu Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Ilmiah, dengan Judul di bawah ini :
Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dalam Tindakan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien

1. Penelitian dengan judul tersebut di atas benar-benar telah saya lakukan sebagaimana yang sudah ditulis dalam metode penelitian.
2. Adalah benar karya saya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain dan saya ajukan sebagai bahan ujian akhir skripsi.
3. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa karya ilmiah ini bukan karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,



(Erni Dwi Mailisari)
Nim. 1811011044

LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah Swt, atas ridanya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Engkau selalu memberi kesabaran disaat kegelisahan dalam menyusun skripsi ini, serta selalu memberikan kekuatan dan jalan keluar disetiap kesulitan ini agar tetap semangat dalam meraih citaa-cita untuk membahagiakan kedua orang tua.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari segala bantuan doa dan motivasi dari orang yang saya hormati dan sayangi. Terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua saya yang sangat saya cintai dan saya sayangi bapak Mulyono dan Ibu Aminatik yang selalu menemani saya dalam pengerjaan skripsi ini, memberikan dukungan dan kasih sayang serta doa yang senantiasa tiada henti dan menjadi penyemangat untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini
2. Bapak Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember dan dosen-dosen yang telah menjadi orang tua kedua saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas ilmu yang diberikan kepada saya selama menuntut ilmu di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember
3. Bapak Asmuji, SKM., M.Kep dan ibu Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep., M.Kes yang telah membimbing saya dalam penyusunan skripsi saya dengan penuh kesabaran, ketelitian, dan rasa kasih sayang. Saya ucapkan

terimakasih yang tak terhingga atas ilmu dan arahan yang telah diberikan sangat bermanfaat bagi saya.

4. Teman-teman seperjuangan S1-Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember Angkatan 2018 terutama kelas B. Terimakasih atas kenangan yang telah kita lewati bersama-sama.



MOTTO

Berdoa dan menangislah kepada Allah, serta ceritakanlah semua masalah yang sedang kamu hadapi sesungguhnya hanya Allah yang menjadi penolong dalam semua masalahmu dan hanya Allah yang mengetahui apa yang akan terjadi pada dirimu.

“Allah tidak membebani suatu jiwa melebihi apa yang dapat ditanggungnya dan janganlah putus asa, karena kamu lebih unggul jika kamu beriman”

KATA PENGANTAR

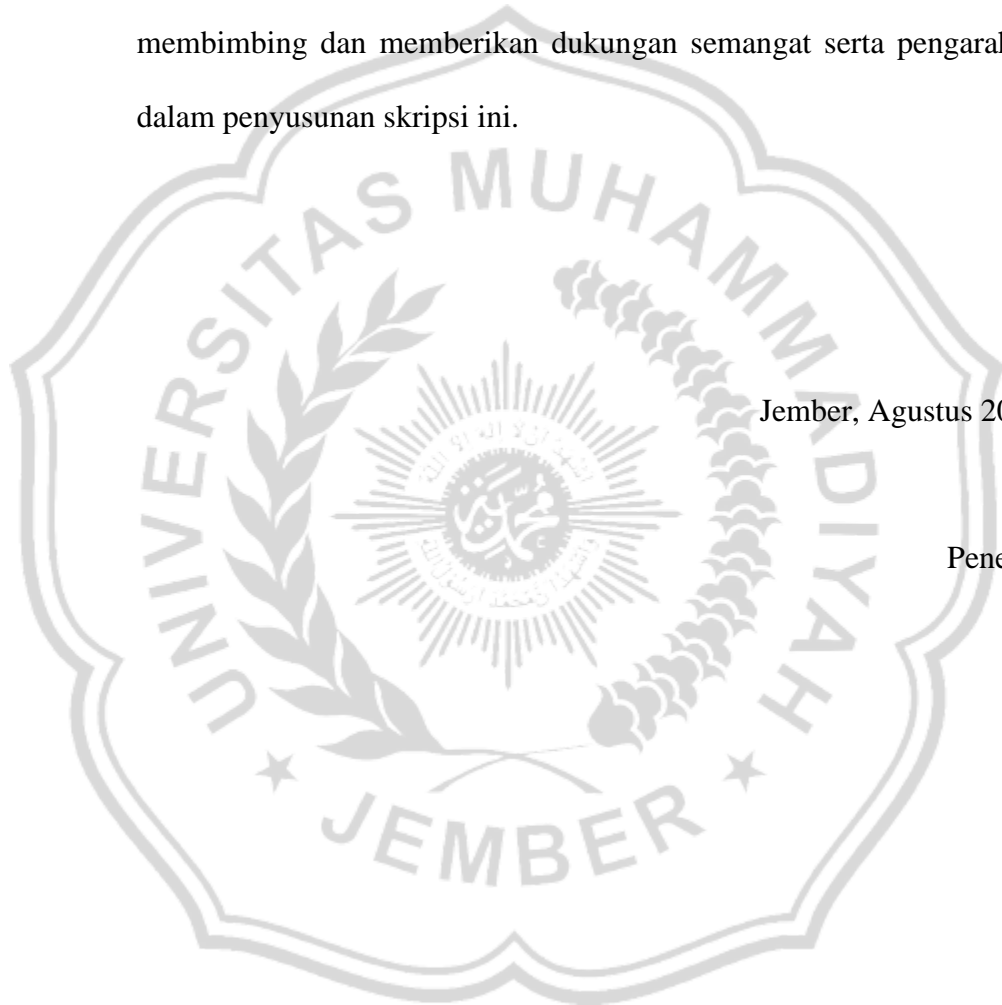
Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dalam Tindakan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Ajung”. Skripsi ini dibuat guna memenuhi syarat untuk melakukan penelitian serta dijadikan sebagai salah satu tugas akhir dalam menyelesaikan pendidikan S1-Keperawatan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember. Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bimbingan, bantuan, dan dorongan dari banyak pihak, maka peneliti mengucapkan terimakasih dan penghormatan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Hanafi M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ns. Sofia Rhosma Dewi, S.Kep., M.Kep, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ns. Yeni Suryaningsih, S.Kep., M.Kep, selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Ns. Susi Wahyuning Asih, S.Kep., M.Kep, selaku Ketua Program Studi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.

6. Asmuji. SKM., M.Kep selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep., M.Kes selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan dukungan semangat serta pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

Jember, Agustus 2022

Peneliti



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN	iv
PENGUJI SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Konsep Komunikasi Terapeutik.....	7
B. Konsep Kepuasan Pasien	17
C. Penelitian Terkait	21
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL.....	25
A. Kerangka Konsep Peneliti.....	25
B. Hipotesis.....	25
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	26
A. Desain Penelitian.....	26
B. Populasi, Sampel dan Sampling	26
C. Definisi Operasional.....	28
D. Tempat Penelitian.....	30
E. Waktu Penelitian	30
F. Etika Penelitian	30
G. Alat Pengumpulan Data	32
H. Prosedur Pengumpulan Data	33
I. Analisis Data	35
BAB V HASIL PENELITIAN	40
A. Data Umum	40
A. Data Khusus	41

BAB IV PEMBAHASAN.....	43
A. Interpretasi Hasil dan Diskusi Hasil.....	43
B. Keterbatasan Penelitian.....	49
C. Implikasi dalam Keperawatan.....	49
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	52



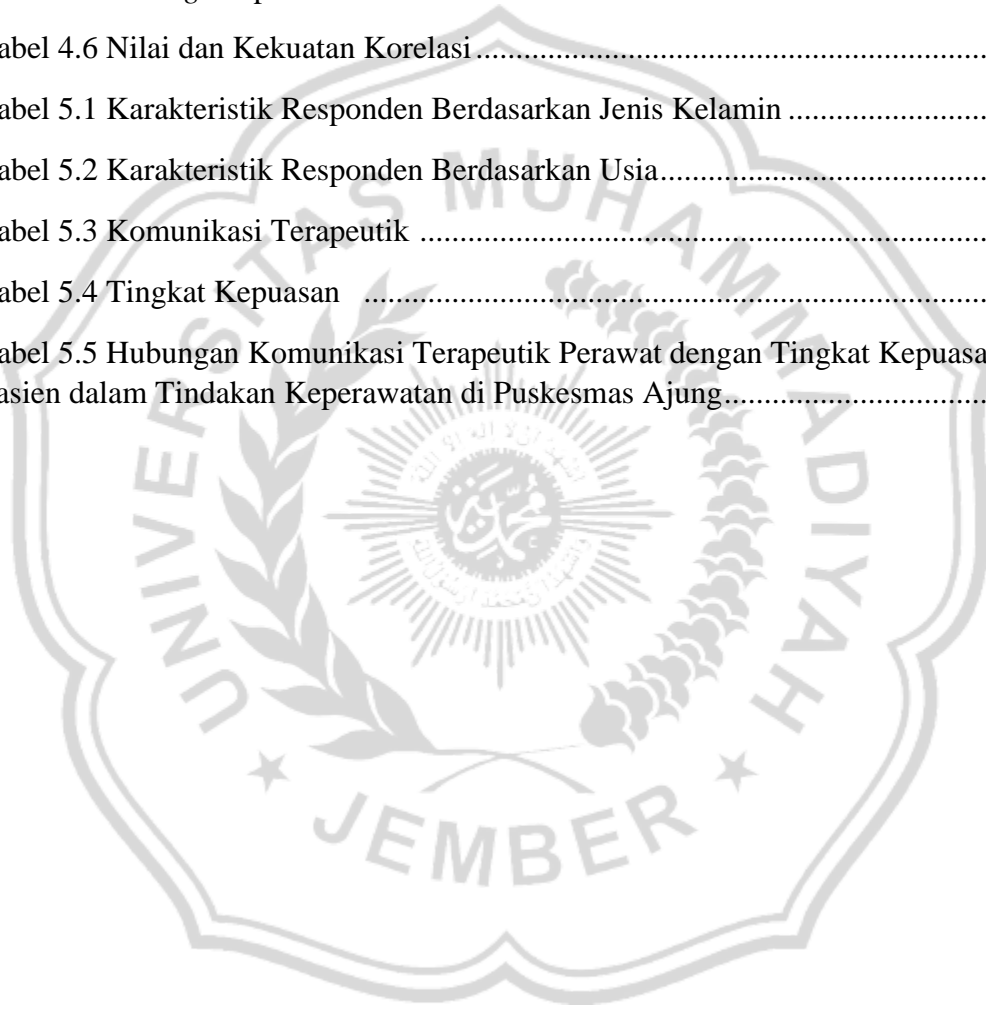
DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Kerangka Konsep Penelitian	25
--	----



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Definisi Operasional	29
Tabel 4.2 <i>Scoring</i> Variabel Independen.....	36
Tabel 4.3 <i>Scoring</i> Variabel Dependen	36
Tabel 4.4 <i>Coding</i> Komunikasi Terapeutik.....	37
Tabel 4.5 <i>Coding</i> Kepuasan Pasien	38
Tabel 4.6 Nilai dan Kekuatan Korelasi.....	39
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 5.3 Komunikasi Terapeutik	41
Tabel 5.4 Tingkat Kepuasan	41
Tabel 5.5 Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Tindakan Keperawatan di Puskesmas Ajung.....	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	56
Lampiran 2	57
Lampiran 3	58
Lampiran 4	62
Lampiran 5	63
Lampiran 6	64
Lampiran 7	65
Lampiran 8	66
Lampiran 9	67
Lampiran 10	68
Lampiran 11	69
Lampiran 12	70

