HUBUNGAN PERILAKU *CARING* DAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PASAR REBO

SKRIPSI

Oleh:

TERESIA ENGGELYN HARDYANA

224201516040

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA

2026

HUBUNGAN PERILAKU *CARING* DAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PASAR REBO

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Keperawatan
pada Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Nasional
Jakarta

Oleh:
TERESIA ENGGELYN HARDYANA
224201516040

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2026

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

HUBUNGAN PERILAKU *CARING* DAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PASAR REBO

Oleh:
TERESIA ENGGELYN HARDYANA
NPM: 224201516040

Telah dipertahankan di hadapan penguji skripsi
Program Studi Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Nasional
Pada tanggal 21 Februari 2026

Pembimbing 1	Pembimbing 2
Ns. Milla Evelianti Saputri, S.Kep, M.KM	Ns. Rizqi Nursasmita, M.Kep., Sp.Kep.An

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si.

HALAMAN PERSETUJUAN SEBELUM SIDANG

Judul Skripsi : Hubungan Perilaku *Caring* dan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo

Nama Mahasiswa : Teresia Enggelyn Hardyana

NPM : 224201516040

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan dalam sidang skripsi Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional pada Semester Ganjil 2025/2026

Menyetujui,

Pembimbing 1	Pembimbing 2
Ns. Milla Evelianti Saputri, S.Kep, M.KM	**Ns. Rizqi Nursasmita, M.Kep., Sp.Kep.An**

HALAMAN PERSETUJUAN SETELAH SIDANG

Judul Skripsi : Hubungan Perilaku *Caring* dan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo

Nama Mahasiswa : Teresia Enggelyn Hardyana

NPM : 224201516040

Menyetujui,

Penguji 1 : Ns. Tommy J.F. Wowor, M.M., M.Kep., Ph.D (.....)

Penguji 2 : Ns. Milla Evelianti Saputri, S.Kep, M.KM (.....)

Penguji 3 : Ns. Rizqi Nursasmita, M.Kep., Sp.Kep.An (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Teresia Enggelyn Hardyana

NPM : 224201516040

Judul Penelitian : Hubungan Perilaku *Caring* dan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan yang lain atau di perguruan tinggi lain. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Jakarta, 11 Februari 2026

(Teresia Enggelyn Hardyana)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan puji syukur saya panjatkan kehadirat, Tuhan semua umat, Tuhan seluruh alam dan Tuhan dari segala hal yang telah memberi rahmat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul "Hubungan Perilaku *Caring* dan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo."

Saya menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa ada Ridho Ilahi, dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini dengan rendah hati dan rasa hormat yang besar saya mengucapkan "Puji Tuhan" beserta terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Ibu Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si.
2. Ketua Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Bapak Ns. Tommy J.F. Wowor, M.M., M.Kep., Ph.D dan juga selaku penguji 1 pada sidang skripsi.
3. Ibu Ns. Milla Evelianti Saputri, S.Kep, M.KM selaku pembimbing 1 yang telah memberi arahan, saran dan solusi dalam proses penyusunan skripsi.
4. Ibu Ns. Rizqi Nursasmita, M.Kep., Sp.Kep.An selaku pembimbing 2 yang telah memberi masukan dan dukungan penuh dalam proses penyusunan skripsi.
5. Ibu Ns. Nur Fajariyah, S.Kep., M.Kep. selaku pembimbing akademik yang senantiasa mendampingi selama belajar di Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional.
6. Seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan yang telah mendidik dan memfasilitasi proses pembelajaran di kampus.

7. Direktur umum dan seluruh karyawan RSUD Pasar Rebo yang telah memberikan kesempatan untuk penulis melakukan penelitian.
8. Orang tua tercinta (apak dan mama), kakak Evelyn, mbah kakung, serta (Alm.) mbah putri atas doa, kasih sayang, dan dukungan yang menjadi kekuatan utama penulis. Semoga pencapaian ini menjadi bagian dari kebanggan keluarga.
9. Diri sendiri, berpeluk pada jiwa ini karena telah setia berjuang dalam diam, menenangkan diri di tengah lelah, dan tetap percaya bahwa setiap proses akan menemukan ujungnya. Skripsi ini bukan hanya tentang gelar, tetapi tentang perjalanan panjang yang telah ditempuh dengan sabar dan penuh harapan.
10. Teman-teman till jannah, Alma, Listya, Nabila, Allya, dan Sheila. Kehadiran kalian layaknya cahaya kecil yang tetap menyala dalam fase perjuangan ini dan pengingat bahwa setiap proses akan menemukan waktu terindah yang tepat.
11. Teman-teman KMK Universitas Nasional atas dukungan rohani dan pembinaan iman yang telah memberikan motivasi serta kekuatan selama proses akademik. Tanpa organisasi ini mungkin saya tidak bertemu dengan saudara seiman.

Akhirnya, saya sebagai insan yang tidak luput dari kekurangan, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan, baik dalam hal teknis, format, maupun isi dari skripsi saya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi kontribusi positif bagi masyarakat.

Jakarta, 11 Februari 2026

(Teresia Enggelyn Hardyana)

Abstrak

HUBUNGAN PERILAKU *CARING* DAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PASAR REBO

Teresia Enggelyn Hardyana, Milla Evelianti Saputri, Rizqi Nursasmita

Latar Belakang: Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan keperawatan, khususnya perilaku *caring* dan komunikasi terapeutik perawat berperan besar dalam membentuk persepsi kepuasan pasien di rawat inap. Data kepuasan pasien di Indonesia masih termasuk rendah, ini menunjukkan adanya penurunan tingkat kepuasan sehingga diperlukan faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien.
Tujuan: Untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* dan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap Rumah Sakit Umum Pasar Rebo.
Metodologi: Penelitian ini menggunakan desain analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 80 pasien. Teknik pengambil sampel menggunakan *purposive sampling technique*. Instrumen penelitian terdiri dari kuesioner kepuasan pasien oleh Basri. Kuesioner ini telah diuji validitas dan reliabilitas dengan nilai koefisien *cronbach's alpha* 0,89. Data dianalisis menggunakan statistik inferensial yaitu uji *Chi-Square* untuk mengetahui hubungan antara dua variabel.
Hasil Penelitian: Menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas (68,8%), perilaku *caring* kategori baik (43,8%), dan komunikasi terapeutik kategori terapeutik (68,8%). Analisis bivariat menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* dengan kepuasan pasien ($p \leq 0,05$) serta terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien ($p \leq 0,05$).
Simpulan: Ada hubungan antara perilaku *caring* dan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap.
Saran: Rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien melalui pelayanan keperawatan yang holistik dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Kata kunci: kepuasan pasien, komunikasi terapeutik, perilaku *caring*
Kepustakaan: 77 pustaka (2015-2025)

Abstract

THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSES' CARING BEHAVIOR AND THERAPEUTIC COMMUNICATION WITH PATIENT SATISFACTION IN THE INPATIENT UNIT OF PASAR REBO HOSPITAL

Teresia Enggelyn Hardyana, Milla Evelianti Saputri, Rizqi Nursasmita

Background: Patient satisfaction is a key indicator in evaluating the quality of healthcare services. Nursing services, particularly nurses' caring behavior and therapeutic communication, play a major role in shaping patients' perceptions of satisfaction in inpatient settings. Patient satisfaction levels in Indonesia remain relatively low, indicating a decline in satisfaction and underscoring the need to identify factors associated with patient satisfaction.
Purpose: To determine the relationship between nurses' caring behavior and therapeutic communication and patient satisfaction in the inpatient unit of Pasar Rebo Hospital.
Methods: A quantitative analytic design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 80 inpatients selected using a purposive sampling technique. The research instrument was a patient satisfaction questionnaire developed by Basri, which had been tested for validity and reliability, with a Cronbach's alpha coefficient of 0.89. Data were analyzed using Chi-square test, to examine the relationships between variables.
Results: The findings showed that the majority of respondents reported being satisfied (68.8%), perceived nurses' caring behavior as good (43.8%), and experienced therapeutic communication (68.8%). Bivariate analysis showed a significant relationship between nurses' caring behavior and patient satisfaction ($p \leq 0.05$), as well as a significant relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction ($p \leq 0.05$).
Conclusion: There is a significant relationship between nurses' caring behavior and therapeutic communication and patient satisfaction in inpatient care.
Suggestion: Hospitals are encouraged to enhance patient satisfaction through holistic nursing care that is oriented toward patients' needs.

Keywords: caring behavior, patient satisfaction, therapeutic communication.
Bibliography: 77 references (2015 – 2025)

UNIVERSITAS NASIONAL

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**
HALAMAN JUDUL ..... **ii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**
HALAMAN PERSETUJUAN SEBELUM SIDANG ..... **iv**
HALAMAN PERSETUJUAN SETELAH SIDANG ..... **v**
PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
ABSTRAK ..... **ix**
ABSTRACT ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
DAFTAR SINGKATAN ..... **xvi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 6
1.3 Tujuan 6
1.3.1 Tujuan Umum 6
1.3.2 Tujuan Khusus 7
1.4 Manfaat Penelitian 7
1.4.1 Bagi Instansi Rumah Sakit 7
1.4.2 Bagi Masyarakat 7
1.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya 8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **9**
2.1 Kepuasan Pasien 9
2.1.1 Definisi Kepuasan Pasien 9
2.1.2 Dimensi Kepuasan Pasien 11
2.1.3 Tantangan dalam Memenuhi Harapan dalam Kepuasan Pasien 13
2.1.4 Faktor-Faktor Ketidakpuasan Pasien 14
2.1.5 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien 14
2.1.6 Dampak Kepuasan Pasien 20

2.1.7 Metode Pengukuran Kepuasan Pasien 22
2.2 Perilaku *Caring* 24
2.2.1 Definisi Perilaku *Caring* 24
2.2.2 Dimensi Perilaku *Caring* 25
2.2.3 Faktor-faktor yang Memengaruhi Perilaku *Caring* 27
2.2.4 Faktor-Faktor Pembentuk Perilaku *Caring* 29
2.2.5 Persepsi Pasien pada Perilaku *Caring* 31
2.3 Komunikasi Terapeutik 32
2.3.1 Definisi Komunikasi Terapeutik 32
2.3.2 Tujuan Komunikasi Terapeutik 33
2.3.3 Teknik Komunikasi Terapeutik 34
2.3.4 Tahap Komunikasi Terapeutik 36
2.3.5 Faktor-faktor yang Memengaruhi Komunikasi Terapeutik 39
2.3.6 Sikap Perawat dalam Berkomunikasi Terapeutik 44
2.4 Kerangka Teori 48
2.5 Kerangka Konsep 48
2.6 Hipotesis Penelitian 49
BAB III METODE PENELITIAN 50
3.1 Desain Penelitian 50
3.2 Populasi dan Sampel 50
3.2.1 Populasi 50
3.2.2 Sampel 50
3.2.3 Teknik *Sampling* 51
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 52
3.3.1 Lokasi 52
3.3.2 Waktu Penelitian 52
3.4 Variabel Penelitian 53
3.5 Definisi Operasional Penelitian 53
3.6 Instrumen Penelitian 55
3.6.1 Instrumen Data Demografi 55
3.6.2 Kuesioner Kepuasan Pasien 55
3.6.3 Kuesioner Perilaku *Caring* 56
3.6.4 Komunikasi Terapeutik 57
3.7 Uji Validitas dan Reabilitas 57

3.8 Prosedur Pengumpulan Data 58
3.9 Pengolahan Data 60
3.10 Analisis Data 64
3.10.1 Persiapan 64
3.10.2 Tabulasi 65
3.10.3 Analisis Univariat 65
3.10.4 Analisis Bivariat 66
3.11 Etika Penelitian 67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 69
4.1 Hasil Penelitian 69
4.1.1 Karakteristik Responden 69
4.1.2 Analisis Univariat 71
4.1.3 Analisis Bivariat 72
4.2 Pembahasan 74
4.2.1 Hasil Karakteristik Responden 74
4.2.2 Hasil Analisis Univariat 76
4.2.3 Hasil Analisis Bivariat 80
4.3 Keterbatasan Penelitian 84
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 85
5.1 Simpulan 85
5.2 Saran 85
5.2.1 Bagi Instansi Rumah Sakit 85
5.2.2 Bagi Masyarakat 86
5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya 86
DAFTAR PUSTAKA 87
LAMPIRAN 95

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Penelitian 53
Tabel 3. 2 Item Pernyataan Kuesioner Kepuasan Pasien 56
Tabel 3. 3 Item Pernyataan Kuesioner Perilaku Caring 56
Tabel 3. 4 Item Pernyataan Kuesioner Komunikasi Terapeutik 57
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Usia di Rawat Inap RSUD Pasar Rebo 69
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin di Rawat Inap RSUD Pasar Rebo 69
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Rawat Inap RSUD Pasar Rebo 70
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan di Rawat Inap RSUD Pasar Rebo 70
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Pasar Rebo 71
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Perilaku Caring di Rawat Inap RSUD Pasar Rebo 71
Tabel 4. 7 Distribusi Komunikasi Terapeutik Perawat di Rawat Inap RSUD Pasar Rebo 72
Tabel 4. 8 Hubungan antara Perilaku Caring dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Pasar Rebo 72
Tabel 4. 9 Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Pasar Rebo 73

UNIVERSITAS NASIONAL

DAFTAR SKEMA

Skema 2. 1 Kerangka Teori Penelitian.....48
Skema 2. 2 Kerangka Konsep Penelitian 48

DAFTAR SINGKATAN

BOR	: *Bed Occupancy Rate*
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
CIT	:*Critical Incident Technique*
FGD	: *Focus Group Discussion*
HCAHPS	: *Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems*
IRT	: Ibu Rumah Tangga
Kemenkes RI	: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Lansia	: Lanjut Usia
Manula	: Manusia Usia Lanjut
NPS	: *Net Promoter Score*
OR	: *Odds Ratio*
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
RS	: Rumah Sakit
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SD	: Sekolah Dasar
SERVQUAL	: *Service Quality*
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SMA/SMK	: Sekolah Menengah Atas/Sekolah Menengah Kejuruan
SPSS	: *Statistical Package for the Social Sciences*
WHO	: *World Health Organization*

UNIVERSITAS NASIONAL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Bimbingan Skripsi
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian dari Fakultas untuk Dinas Kesehatan
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dari Fakultas untuk Instansi Penelitian
Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian dari Dinas Kesehatan
Lampiran 5 Surat Balasan Penelitian dari Instansi Penelitian
Lampiran 6 Uji Etik
Lampiran 7 *Informed Consen*t
Lampiran 8 Lembar Persetujuan menjadi Responden
Lampiran 9 Karakteristik Responden
Lampiran 10 Instrumen Penelitian
Lampiran 11 Tabulasi Data
Lampiran 12 Hasil Output Analisa Data
Lampiran 13 Dokumentasi
Lampiran 14 Biodata Penulis

UNIVERSITAS NASIONAL