

**KOMUNIKASI TEURAPEUTIK PERAWAT DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN ORANG TUA PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP ANAK
RUMAH SAKIT DR. NOESMIR BATURAJA**

SKRIPSI

OLEH :

WELLA ARBELLA

NPM: 2151124



**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK DAN ILMU HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BATURAJA**

2025

**KOMUNIKASI TEURAPEUTIK PERAWAT DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN ORANG TUA PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP ANAK
RUMAH SAKIT DR. NOESMIR BATURAJA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Panitia Sidang Ujian Sarjana
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
Pada Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Dan Hukum
Universitas Baturaja

OLEH :

WELLA ARBELLA
NPM: 2151124



**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK DAN ILMU HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BATURAJA
2025**

ABSTRAK

WELLA ARBELLA. NPM: 2151124. Komunikasi Teurapeutik Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Pasien di Instalasi Rawat Inap Anak Rumah Sakit dr. Noesmir Baturaja. Skripsi (S-1) Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, dan Ilmu Hukum dan Hukum, Universitas Baturaja. Di bawah Bimbingan Septiana Wulandari, M.I.Kom.. sebagai Pembimbing I dan Dian Novitasari, M.I.Kom. sebagai Pembimbing II.

Kepuasan pasien, khususnya orang tua dari pasien anak, merupakan salah satu indikator penting dalam mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan tersebut adalah komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat. Komunikasi ini menjadi kunci dalam membangun hubungan yang efektif, empatik, dan profesional antara perawat, pasien, dan keluarganya. Penelitian ini menggunakan *Attraction Theory* atau teori ketertarikan sebagai landasan teoritis, yang mencakup lima indikator utama: kesamaan, kedekatan, penguatan, daya tarik fisik, dan kepribadian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi di Instalasi Rawat Inap Anak Rumah Sakit dr. Noesmir Baturaja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat telah menerapkan komunikasi terapeutik secara optimal. Pada indikator kesamaan, perawat menunjukkan empati, perhatian emosional, serta sikap profesional dalam menjelaskan prosedur keperawatan. Pada indikator kedekatan, perawat membangun hubungan hangat dengan menyapa pasien secara lembut, menggunakan bahasa yang sesuai usia anak, serta melibatkan orang tua dalam proses perawatan. Pada indikator penguatan, perawat memberikan pujian kepada pasien anak yang kooperatif dan mendapatkan pelatihan serta penghargaan dari pihak rumah sakit. Pada indikator daya tarik fisik dan kepribadian, perawat tampil dengan rapi, bersih, ramah, dan sabar dalam setiap interaksi. Latar belakang sosial dan pendidikan perawat yang sebagian besar S1 juga mendukung kemampuan mereka dalam berkomunikasi tanpa diskriminasi kepada semua pasien. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik perawat di Instalasi Rawat Inap Anak Rumah Sakit dr. Noesmir Baturaja telah berjalan efektif dan berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan orang tua pasien.

Kata kunci: komunikasi terapeutik, kepuasan pasien, perawat, attraction theory.

ABSTRACT

WELLA ARBELLA. NPM: 2151124. Nurses' Therapeutic Communication in Improving Patient Satisfaction in the Children's Inpatient Installation of Dr. Noesmir Baturaja Hospital. Thesis (S-1) Department of Communication Science, Faculty of Social Sciences, Political Science, and Law and Law, Baturaja University. Under the guidance of Septiana Wulandari, M.I.Kom.. as Supervisor I and Dian Novitasari, M.I.Kom. as Supervisor II.

Parents' satisfaction, especially those of pediatric patients, is a key indicator of service quality in hospitals. One of the determining factors of such satisfaction is the therapeutic communication practiced by nurses. This form of communication is essential in building effective, empathetic, and professional relationships between nurses, patients, and their families. This study uses Attraction Theory as its theoretical foundation, which consists of five key indicators: similarity, proximity, reinforcement, physical attractiveness, and personality. The research method applied is descriptive qualitative. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation at the Pediatric Inpatient Unit of Dr. Noesmir Hospital Baturaja. The findings indicate that nurses have applied therapeutic communication effectively. In the similarity indicator, nurses demonstrated empathy, emotional support, and professionalism in explaining nursing procedures. In terms of proximity, nurses built warm relationships by greeting patients gently, using age-appropriate communication, and involving parents in the care process. Regarding reinforcement, nurses gave praise to cooperative pediatric patients and received training and recognition from the hospital. For the physical attractiveness and personality indicator, nurses maintained a clean and neat appearance while displaying friendly, patient, and professional attitudes. Most nurses held the undergraduate level (S1) and they demonstrated the ability to communicate equally and non-discriminatorily with all patients. It can be concluded that nurses' therapeutic communication at the Pediatric Inpatient Unit of Dr. Noesmir Hospital Baturaja has been effective and positively contributes to improving parents' satisfaction.

Keywords: therapeutic communication, patient satisfaction, nurses, attraction theory.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi dengan judul : Komunikasi Teurapeutik Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Pasien di Instalasi Rawat Inap Anak Rumah Sakit dr. Noesmir Baturaja adalah benar saya buat sendiri dan tidak dibuatkan oleh orang lain ataupun hasil plagiat skripsi orang lain yang dilindungi hak ciptanya kecuali yang secara tertulis diajukan dalam skripsi ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari ternyata ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku atau dianualir/dibatalkan gelar kesarjanaannya.

Baturaja, 4 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



Wella Arbella

NPM : 2151124



UNIVERSITAS BATURAJA
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK DAN HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

Terakreditasi Institusi BAN-PT No. 73/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/II/2025
Jl. Ki Ratu Penghulu Karang Sari No. 02301 Telp (0735) 326122 Fax. (0735) 321822
Baturaja – 32115 OKU Sumatera Selatan
Website: www.unbara.ac.id E-mail: info@unbara.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

JUDUL SKRIPSI : Komunikasi Teurapeutik Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Pasien di Instalasi Rawat Inap Anak Rumah Sakit Dr. Noesmir Baturaja

PENULIS : Wella Arbella
NPM : 215124

Baturaja, 4 Juli 2025

Persetujuan Pembimbing

Pembimbing I

Septiana Wulandari, M.I.Kom.
NIDN: 0205098304

Pembimbing II

Dian Novitasari, M.I.Kom.
NIDN: 0206118902

**Mengetahui,
Ketua Program Studi
Ilmu komunikasi**



Dian Novitasari, M.I.Kom.
NIDN: 0206118902



UNIVERSITAS BATURAJA
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK DAN HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

Terakreditasi Institusi BAN-PT No. 73/SK/BAN-PT/AK/KP/PT/II/2025
Jl. Ki Ratu Penghulu Karang Sari No. 02301 Telp (0735) 326122 Fax. (0735) 321822
Baturaja – 32115 OKU Sumatera Selatan
Website: www.unbara.ac.id E-mail: info@unbara.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: Komunikasi Teurapeutik Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Pasien di Instalasi Rawat Inap Anak Rumah Sakit dr. Noesmir Baturaja disusun oleh **WELLA ARBELLA**, NPM: **2151124** telah disetujui dan dipertahankan dalam sidang Ujian Skripsi pada hari Kamis tanggal 4 bulan Juli tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, dan Hukum Universitas Baturaja telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu komunikasi (S.I.Kom).

Baturaja, 4 Juli 2025

PENGUJI SIDANG UJIAN SKRIPSI/SARJANA

Penguji I / Ketua : Septiana Wulandari, M.I.Kom

Penguji Utama : Dr. Hendra Alfani, M.I.Kom

Penguji II/Sekretaris : Dian Novitasari, M.I.Kom.

Tanggal Lulus : 4 Juli 2025

Mengetahui/ Mengesahkan
Dekan FISIPH

Septiana Wulandari, M.I.Kom
NIDN. 0205098304



UNIVERSITAS BATURAJA
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK DAN HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

Terakreditasi Institusi BAN-PT No. 73/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/II/2025
Jl. Ki Ratu Penghulu Karang Sari No. 02301 Telp (0735) 326122 Fax. (0735) 321822
Baturaja – 32115 OKU Sumatera Selatan
Website: www.unbara.ac.id E-mail: info@unbara.ac.id

PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG SKRIPSI/SARJANA

Telah Dinjikan dan Dipertahankan Dalam Ujian Sidang Sarjana
Di Hadapan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Hukum Universitas Baturaja
DiTerima Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
Pada Hari Sabtu Tanggal 04 Juli 2025

1. Penguji I/ Ketua

Merangkap Anggota : Septiana Wulandari, M.I.Kom

2. Penguji Utama

: Dr. Hendra Alfani, M.I.Kom

3. Penguji II/Sekretaris

Merangkap Anggota : Dian Novitasari, M.I.Kom.

Mengetahui/ Mengesahkan
Dekan FISIPH

Septiana Wulandari, M.I.Kom
NIDN. 0205098304



UNIVERSITAS BATURAJA
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK DAN HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
Terakreditasi Institusi BAN-PT No. 73/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/II/2025
Il. Ki Ratu Penghulu Karang Sari No. 02301 Telp (0735) 326122 Fax. (0735) 321822
Baturaja – 32115 OKU Sumatera Selatan
Website: www.unhara.ac.id E-mail: info@unhara.ac.id

PENGESAHAN PERBAIKAN HASIL SIDANG SKRIPSI/SARJANA

JUDUL SKRIPSI : KOMUNIKASI TEURAPEUTIK PERAWAT
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
ORANG TUA PASIEN DI INSTALASI
RAWAT INAP ANAK RUMAH SAKIT
DR. NOESMIR BATURAJA
PENYUSUN/PENULIS : WELLA ARBELLA
NPM : 2151124

1. Penguji I/ Ketua
Merangkap Anggota : Septiana Wulandari, M.I.Kom

2. Penguji Utama : Dr. Hendra Alfani, M.I.Kom

3. Penguji II/Sekretaris
Merangkap Anggota : Dian Novitasari, M.I.Kom.

Mengetahui/ Mengesahkan
Dekan FISIPH

Septiana Wulandari, M.I.Kom.

NIDN. 0205098304

RIWAYAT HIDUP

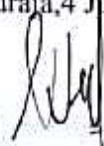


Wella Arbella Lahir di Baturaja, 15 November 2003. Peneliti anak ketiga dari pasangan Bapak Bandi dan ibu Wagiyem. Peneliti memulai jenjang pendidikan.

1. SD Negeri 51 OKU Tahun 2009 - 2015
2. SMP Negeri 7 OKU Tahun 2016 - 2018
3. SMA Negeri 3 OKU Tahun 2019 - 2021, Pada tahun 2021

Pertengahan Peneliti melanjutkan Pendidikan di perguruan tinggi yaitu di Universitas Baturaja, sebagai Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik, dan Ilmu Hukum, jurusan Ilmu Komunikasi.

Baturaja, 4 Juli 2025



WELLA ARBELLA
NPM 2151124

MOTTO

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut
untuk kebaikan dirinya sendiri ”

(Alqur'an Surat Al-Ankabut: 6)

“Dimana Ada Kesulitan Disitu Ada Kemudahan”

“Semakin keras Kita Bekerja Untuk Suatu Hal Semakin Besar Semangat Kita
Untuk Mencapainya”

“Suatu Hal Yang Terus Menerus Dilakukan Akan Menjadi Suatu Kebiasaan Buat
Diri Kita”

(Wella Arbella)

PERSEMBAHAN:

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- kedua orang tuaku tercinta, terkasih, dan tersayang Mamak dan bapak Terimakasih telah mengusahakan segala untuk anak ketigamu ini, Mamak, salah satu orang yang menjadi tempat keluh kesah penulis sekaligus menjadi teman curhat penulis & bapak yang selalu memberikan dukungan dan semangatnya untuk anak kesayangannmu ini, mak pak Terima kasih atas doa hebat yang selalu panjatkan untuk penulis. Semoga mamak dan bapak sehat selalu dan ada dalam lindungan allah swt, dan selalu ada dalam setiap episode kehidupan penulis, penulis meminta maaf belum bisa memberikan yang terbaik dan penulis berharap suatu saat nanti mamak dan bapak bisa bangga dengan anak ketigamu ini.
- Terima kasih untuk teman dirumahku Nabila azzahra yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama menjalani pengerjaan skripsi ini
- Terima kasih untuk teman dibangku kuliahku yovi dwitara yang tak bisa kusebutkan satu satu yang telah menemani penulis dalam menyelesaikan pendidikan di jurusan ini, terima kasih atas petualangan yang luar biasa, kenangan canda tawa yang sangat menyenangkan dan berkesan bagi penulis
- Terima kasih untuk kakak erin sefrina, esa damalokita dan adikku ezsky suwandi, berlly dama selaku saudara yang selalu menemani dan membantu penulis
- Terima kasih untuk seseorang yang tak bisa kusebutkan namanya terima kasih telah menemaniku dan mensupport selama kuliah ini sampai menyelesaikan skripsi ini dan terima kasih telah memberikan pelajaran arti dari sebuah keikhlasan dikehidupanku
- Dan yang terakhir kepada diri saya sendiri Wella arbella, Terima kasih well sudah bertahan sejauh ini, sudah berhasil menyelesaikan apa yang telah dimulai, dan selalu berani mencoba hal hal baru. Walaupun dalam perjalanannya sering sekali mengeluh, ingin menyerah dan putus asa atas beberapa usaha yang tak sebanding dengan hasilnya. namun terima kasih telah menjadi manusia kuat yang selalu bisa mengandalkan diri sendiri. Kamu hebat dengan seluruh perjuangan yang telah kamu lalui, baik itu senang, sedih, berhasil maupun gagal berbahagialah dimanapun kamu berada well. Apapun kurang dan lebihmu mari rayakan diri sendiri

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Komunikasi Teurapeutik Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Pasien di Instalasi Rawat Inap Anak Rumah Sakit dr. Noesmir Baturaja.” ini selesai sesuai dengan yang di harapkan. Penelitian ini di susun untuk memenuhi salah satu syarat dalam penyelesaian program Strata Satu (SI) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, dan Hukum, Universitas Baturaja.

Penulis banyak menemukan kesulitan-kesulitan dalam menyusun penelitian ini. Berkat bantuan serta bimbingan dan motivasi dari banyak pihak maka penelitian dapat di selesaikan juga. Penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ir. Hj. Lindawati MZ, M. T Selaku Rektor Universitas Baturaja yang telah membantu penyelesaian skripsi ini secara langsung maupun tidak langsung.
2. Septiana Wulandari, M.I.Kom Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, dan Hukum Universitas Baturaja, sekaligus Pembimbing I yang telah banyak membantu dalam kelancaran penyelesaian skripsi ini, meluangkan waktu dan sumbang saran pikiran yang sangat berharga dalam penulisan skripsi ini.
3. Dian Novitasari, M.I.kom selaku Kepala Prodi Ilmu Komunikasi sekaligus Pembimbing II yang telah banyak membantu dalam kelancaran penyelesaian skripsi ini, meluangkan waktu dan sumbang saran pikiran yang sangat berharga dalam penulisan skripsi ini.

4. Dr. Hendra Alfani. M.I.Kom. selaku penguji utama yang telah banyak membantu dalam kelancaran penyelesaian skripsi ini, meluangkan waktu dan sumbang saran pikiran yang sangat berharga dalam penulisan skripsi ini.
5. Dosen Program Studi Ilmu komunikasi yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
6. Tata Usaha, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, dan Hukum Serta Staf-staf Universitas Baturaja

Akhirnya, penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua. *wassalamualaikum Wr. Wb.*

Baturaja, 4 Juli 2025
Penulis,

WELLA ARBELLA
NPM. 2151124