

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP PUSKESMAS KARANGANYAR  
KABUPATEN PURBALINGGA**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Mencapai Derajat Sarjana

Oleh:  
**METRI WIDYA PANGESTIKA**  
1211020033

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2016**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP PUSKESMAS KARANGANYAR  
KABUPATEN PURBALINGGA**

Oleh:  
**METRI WIDYA PANGESTIKA**  
1211020033

Diperiksa dan disetujui oleh :

Pembimbing



**Ns. Jebul Suroso, S.Kp., M.Kep**  
**NIP. 197703052005011001**



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Metri Widya Pangestika

Nim : 1211020033


Program studi : Keperawatan S1

Fakultas/ Universitas : Ilmu Kesehatan / Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan hasil penjiplakan dari hasil karya orang lain. Demikian pernyataan ini saya buat, apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 15 Agustus 2016

Yang menyatakan,

  
Metri Widya Pangestika  
NIM. 1211020033

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Skripsi ini penulis persembahkan untuk orang-orang yang disayangi dan cintai, yaitu:

Skripsi ini ku persembahkan untuk Ibu, Ayahanda dan kakak tercinta yang telah menjadi motivasi dalam hidupku dan selalu memberikan semangat dan selalu mengiringi doa dalam setiap langkah hidupku.

Terima kasih yang tak terhingga untuk dosen-dosenku yang selalu memberikan semangat dan ilmu yang bermanfaat selama menjalani perkuliahan selama ini.

Terima kasih juga untuk sahabatku yang selalu memberikan semangat dan motivasinya yaitu Khadirah, Pipit Puspitasari, Ani Riyani, Veronika Setyawati.

Terima kasih juga untuk orang-orang yang telah berpartisipasi dalam penyusunan skripsi ini yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu.

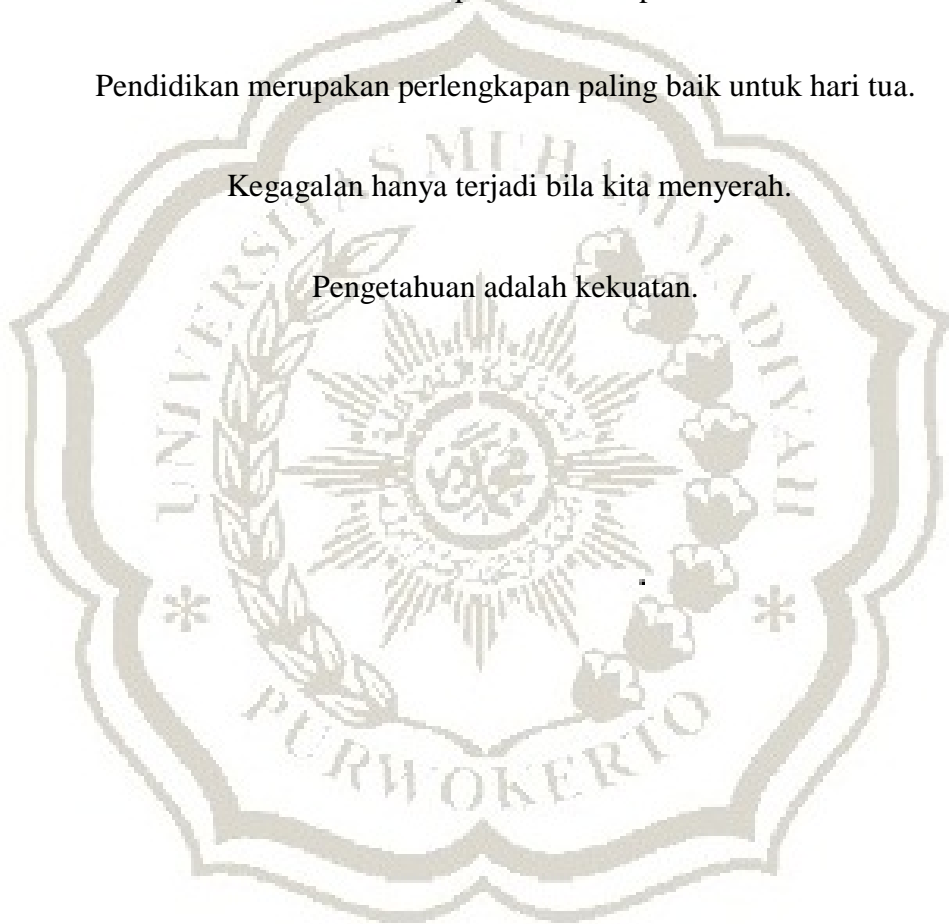
## MOTTO

Kebaikan tidak bernilai selama diucapkan akan tetapi bernilai sesudah dikerjakan.

Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua.

Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah.

Pengetahuan adalah kekuatan.



# HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP PUSKESMAS KARANGANYAR KABUPATEN PURBALINGGA

## ABSTRAK

Metri Widya Pangestika<sup>1</sup> Jebul Suroso<sup>2</sup>

**Latarbelakang:** Pelayanan keperawatan merupakan hubungan antara perawat dan pasien yang saling membutuhkan, sehingga perawat orang yang paling dekat dengan pasien dalam melakukan tindakan keperawatan secara menyeluruh. Komunikasi terapeutik merupakan salah satu cara untuk memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien, hal tersebut karena pasien merasa diperhatikan sehingga pasien merasa nyaman.

**Tujuan:** Mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga

**Metode:** Penelitian ini menggunakan desain korelasi pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga pada bulan Oktober-Desember tahun 2015 sebanyak 415 pasien. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* sebanyak 44 pasien. Uji yang digunakan adalah uji *chi square*.

**Hasil:** Sebagian besar responden menilai pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat baik sebanyak 32 responden (72,7%) dan responden puas sebanyak 31 responden (70,5%). Hasil statistik menunjukkan  $p = 0,010 (< 0,05)$ , artinya ada hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga

**Kesimpulan:** Pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga.

**Kata Kunci:** Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien

- 
1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan UMP.
  2. Staf Pengajar Fakultas Ilmu Kesehatan UMP.

# THE CORRELATION BETWEEN THERAPEUTIC COMMUNICATION OF NURSES AND PATIENT'S SATISFACTION IN THE INPATIENT WARD OF PUSKESMAS KARANGANYAR PURBALINGGA REGENCY

Metri Widya Pangestika<sup>1</sup> Jebul Suroso<sup>2</sup>

## ABSTRACT

**Background:** Nursing service is a medium between a nurse and patient who need help so that the nurse becomes the closest person to give comprehensive nursing care. Therapeutic communication is one of ways to give satisfaction to the patient by taking care of them.

**Objective of the research:** to know the correlation between therapeutic communication of a nurse and patient's satisfaction in the inpatient ward of Puskesmas Karanganyar Purbalingga.

**Research Methodology:** This was a correlation research with cross-sectional approach. The population of this research was 415 patients in the inpatient ward of Puskesmas Karanganyar Purbalingga from October to December 2015. 44 samples were chosen through accidental sampling technique. The data were analyzed using chi-square.

**Findings of the research:** 32 respondents (72.7%) say that therapeutic communication of a nurse is good, and 31 respondents (70.5%) are satisfied. The result of statistics shows  $p = 0.010 (< 0.05)$  meaning that there is a correlation between therapeutic communication of a nurse and patients' satisfaction in the inpatient ward of Puskesmas Karanganyar Purbalingga.

**Conclusions:** The implementation of therapeutic communication has significant correlation with patients' satisfaction in the inpatient ward of Puskesmas Karanganyar Purbalingga.

**Keywords:** Therapeutic Communication, Patient Satisfaction

---

<sup>1</sup>Undergraduate Student of Nursing Study Program of Health Science Faculty of Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

<sup>2</sup>Teaching Staff of Health Science Faculty of Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta kemudahan penulis dalam menyusun proposal skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana di Program Studi Keperawatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga”.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya proposal skripsi ini berkat adanya bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak moril maupun material, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih pada :

1. Dr. H. Syamsuhadi Irsyad, S.H., Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Drs. H. Ikhsan Mujahid, M. Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah menyetujui penulisan proposal skripsi ini.
3. Mustiah Yulistiani, Skp., M.kep., CWCS selaku Kepala Program Studi Ilmu Keperawatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Ns. Jebul Suroso, S.Kp., M.Kep., selaku pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini menjadi lebih baik.

5. Kris Linggardini, S.Kp., M.Kep., selaku penguji I
6. Supriyadi, S.KM., M.KM., selaku penguji II
7. Seluruh staf karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membantu penulis dalam urusan teknis dan surat menyurat.
8. Kedua Orangtuaku yang tercinta yang telah menyayangiku sejak lahir sampai sekarang, yang telah mendoakan, memberikan dukungan yang tiada henti untukku. Terima kasih atas semua yang telah kalian berikan untukku selama ini.
9. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya usulan penelitian ini.

Semoga Allah SWT memberikan rahmatnya kepada mereka dan Semoga selalu ada dalam lindungan Allah SWT. Amin

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi sempurnanya untuk proposal ini.

Penulis berharap semoga usulan ini dapat bermanfaat dalam ilmu keperawatan pada khususnya dan ilmu kesehatan pada umumnya.

Purwokerto, 15 Agustus 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Keaslian Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Komunikasi Terapeutik.....	9

B. Kepuasan .....	18
C. Kerangka Teori.....	25
D. Kerangka Konsep .....	26
E. Hipotesis Penelitian.....	26

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

A. Desain Penelitian.....	27
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	27
C. Waktu dan Tempat Penelitian .....	29
D. Variabel Penelitian Definisi Operasional.....	29
E. Instrumen Penelitian.....	30
F. Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	33
H. Pengolahan dan Analisis Data.....	34
I. Prosedur Penelitian.....	37
J. Etika Penelitian .....	38

**BAB III : HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

A. Hasil Penelitian .....	42
B. Pembahasan.....	44
C. Keterbatasan Penelitian.....	55

**BAB III : KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Saran.....	56
B. Kesimpulan .....	56

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Teori.....	25
Gambar 1.2 Kerangka Konsep.....	26



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	30
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Kuesioner.....	32
Tabel 4.1	Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik yang Dilakukan Perawat di Instalasi Rawat Inap Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga.....	42
Tabel 4.2	Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga.....	43
Tabel 4.3	Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga.....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Studi Pendahuluan

Lampiran 2 Surat Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 3 Surat Uji Validitas

Lampiran 4 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 5 Persetujuan Menjadi Responden

Lampiran 4 Kuesioner

Lampiran 5 Hasil Penelitian

Lampiran 6 Dokumentasi

