

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP DI
RUMAH SAKIT ISLAM PURWOKERTO**



SKRIPSI

Disusun Oleh:

ANGGITA PUTRI UTAMI

1811020282

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN S1
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2020/2021**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP DI
RUMAH SAKIT ISLAM PURWOKERTO**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Keperawatan**

ANGGITA PUTRI UTAMI

1811020282

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN S1
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2020/2021**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggita Putri Utami

NIM : 1811020282

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto,

menyatakan

dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 05 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan


METERAI
TEMPEL
9A9AKX00988440T
Anggita Putri Utami

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Anggita Putri Utami

NIM : 1811020282

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Judul : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat
Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Di
Rumah Sakit Islam Purwokerto

telah diterima dan disetujui

Purwokerto, 05 Agustus 2022

PEMBIMBING

Ns. Etlidawati, S.Kep., M.Kep.

NIP. 2160581

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh;

Nama : Anggita Putri Utami
NIM : 1811020282
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat
Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Di
Rumah Sakit Islam Purwokerto

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Penguji I Mustiah Yulistiani, S.Kp, M.Kep.
NIK.2160138

Penguji II Kris Linggardini, S.Kp., M.Kep.
NIK. 2160195

Penguji III Ns. Etidawati, S.Kep., M.Kep
NIK. 2160581

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal: 05 Agustus 2022

Mengetahui

Dekan FIKES



Dr. Ns. Umi Solikhah, S.Pd., M.Kep.

NIK. 2160188

MOTTO

“Setiap bunga memiliki waktu mekarnya masing-masing. Setiap orang memiliki waktu sukses yang berbeda”.

“Bacalah karena dengan membaca kita akan kaya ilmu dan tidak mudah dibohongi orang”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas rahmatMu ya Allah yang telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta kemudahan yang engkau berikan sehingga hamba bisa menyelesaikan skripsi ini sesuai tepat waktu. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW. Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi, yaitu:

1. Ayahku (Alm) yang telah memberikan semangat yang luar biasa hingga pada akhirnya tuhan berkehendak lain sehingga memisahkan kita untuk selama lamanya.
2. Untuk bapakku terimakasih doa serta pengorbanannya yang tak pernah terlupakan.
3. Ibuku tercinta terimakasih atas dukungan dan pengorbanannya sungguh cinta kasih yang tulus doa serta kasih sayangnya tak akan pernah terlupakan.
4. Untuk seluruh keluargaku, dan saudaraku terimakasih doa dan dukungannya.
5. Teman-teman seangkatan, lala, aini, mitha, uun, nunu, weni, fefe yang sudah memberikan nasihat, motivasi, serta informasi yang bermanfaat saat skripsi ini dibuat. Semoga persahabatan kita tetap abadi, perjuangan masih panjang kawan-kawan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Islam Purwokerto”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
2. Dr. Ns. Umi Solikhah, S.Kep., S.Pd., M.Kep. selaku Dekan FIKES yang telah menyetujui penyusunan skripsi dan pembimbing skripsi.
3. Ns. Happy Dwi Apriliana, S.Kep., M.Kep. selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi.
4. Mustiah Yulistiani, S. Kp., M.Kep., selaku penguji satu yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi serta memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan sebagai sarjana Ilmu Keperawatan.
5. Kris Linggardini, S.Kp., M.Kep selaku penguji dua yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi serta memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan sebagai sarjana Ilmu Keperawatan.
6. Ns. Etlidawati, S.Kep., M.Kep., selaku pembimbing yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi;

7. Bapak dan ibu serta saudara tercinta yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik material maupun moral.

Akhir kata, semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Purwokerto, 05 Agustus 2022

Penulis



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggita Putri Utami
NIM : 1811020282
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto,
Jenis karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Purwokerto

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/ mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada tanggal : 05 Agustus 2022
Saya menyatakan,


Anggita Putri Utami

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM PURWOKERTO

ABSTRAK

Latarbelakang: Ketrampilan berkomunikasi dibutuhkan seorang perawat dalam memberikan suatu pelayanan kesehatan. Perawat yang memiliki keterampilan komunikasi teraupetik akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, sehingga akan lebih efektif dalam mencapai tujuan asuhan keperawatan dan memberikan kepuasan.

Tujuan: mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Purwokerto

Metode: Penelitian ini menggunakan desain *deskripsi korelasi* dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel dengan teknik *Accidental sampling* sebanyak 95 responden. Uji yang digunakan adalah uji chi square.

Hasil: Responden sebagian besar responden berusia 36-45 tahun sebanyak 60 responden (63,2%) dan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 49 responden (51,6%). Responden sebagian besar responden menilai komunikasi terpeutik petugas baik sebanyak 74 responden (77,9%) dan merasa puas sebanyak 73 responden (76,8%). Uji chi square menunjukkan ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Purwokerto p value 0,015 ($<0,05$).

Kesimpulan: Terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap di Rumah Sakit Islam Purwokerto.

Kata Kunci: Kepuasan, Komunikasi Terapeutik, Pasien

THE RELATIONSHIP OF NURSE THERAPEUTIC COMMUNICATION WITH PATIENT SATISFACTION IN THE INPATIENT ROOM IN ISLAMIC HOSPITAL PURWOKERTO

ABSTRACT

Background: Communication skills are needed by a nurse in providing a health service. Nurses who have therapeutic communication skills will find it easier to establish a trusting relationship with patients, so that they will be more effective in achieving nursing care goals and providing satisfaction.

Objective: to determine the relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction at the Purwokerto Islamic Hospital

Methods: This study uses a descriptive correlation design with a cross sectional approach. Sampling with accidental sampling technique as many as 95 respondents. The test used is the chi square test.

Results: Most of the respondents were 36-45 years old as many as 60 respondents (63.2%) and 49 respondents (51.6%). Respondents, most of the respondents assessed that the communication skills of the officers were good as many as 74 respondents (77.9%) and were satisfied as many as 73 respondents (76.8%). The chi square test showed that there was a relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction at Purwokerto Islamic Hospital with a p value of 0.015 (<0.05).

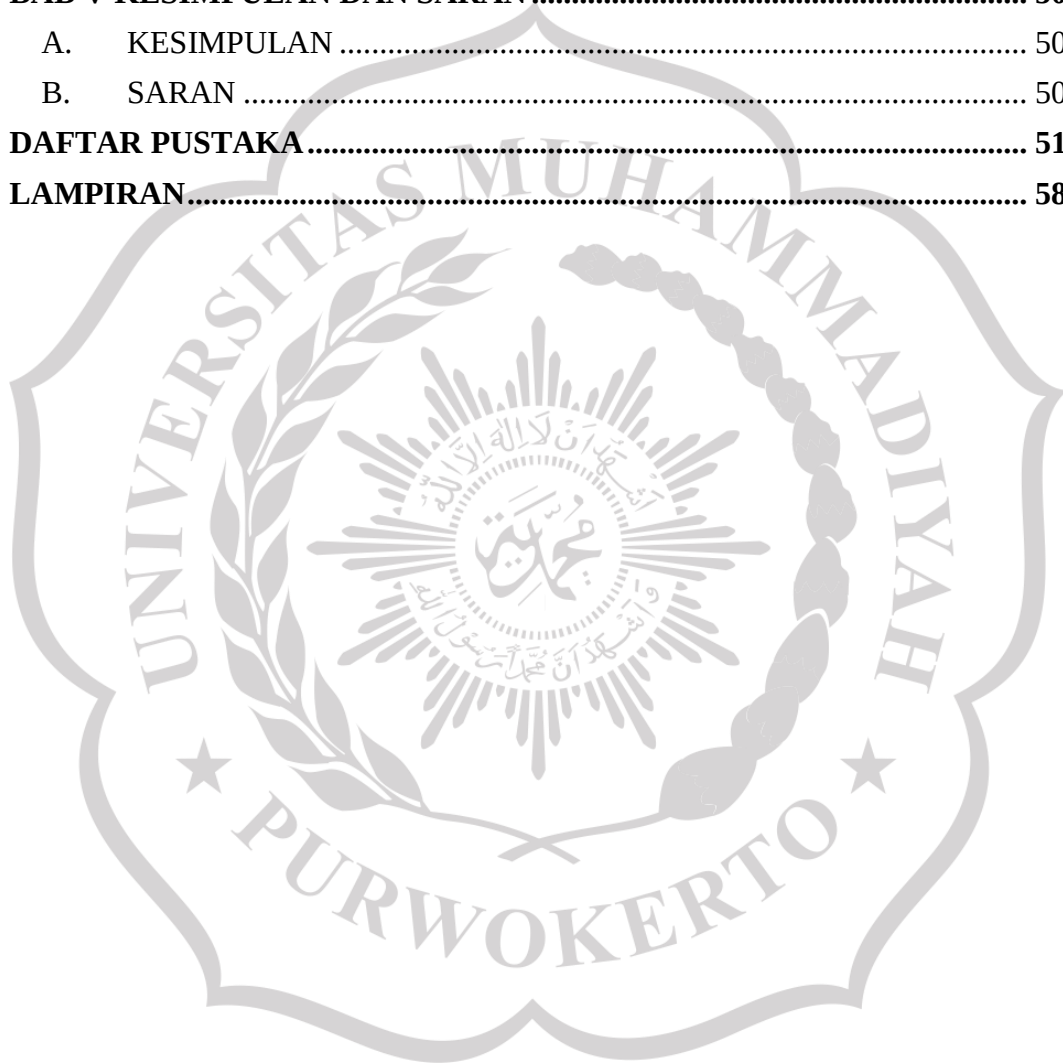
Conclusion: There is a relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction in the inpatient room at Purwokerto Islamic Hospital.

Keywords: Satisfaction, Therapeutic Communication, Patients

DAFTAR ISI

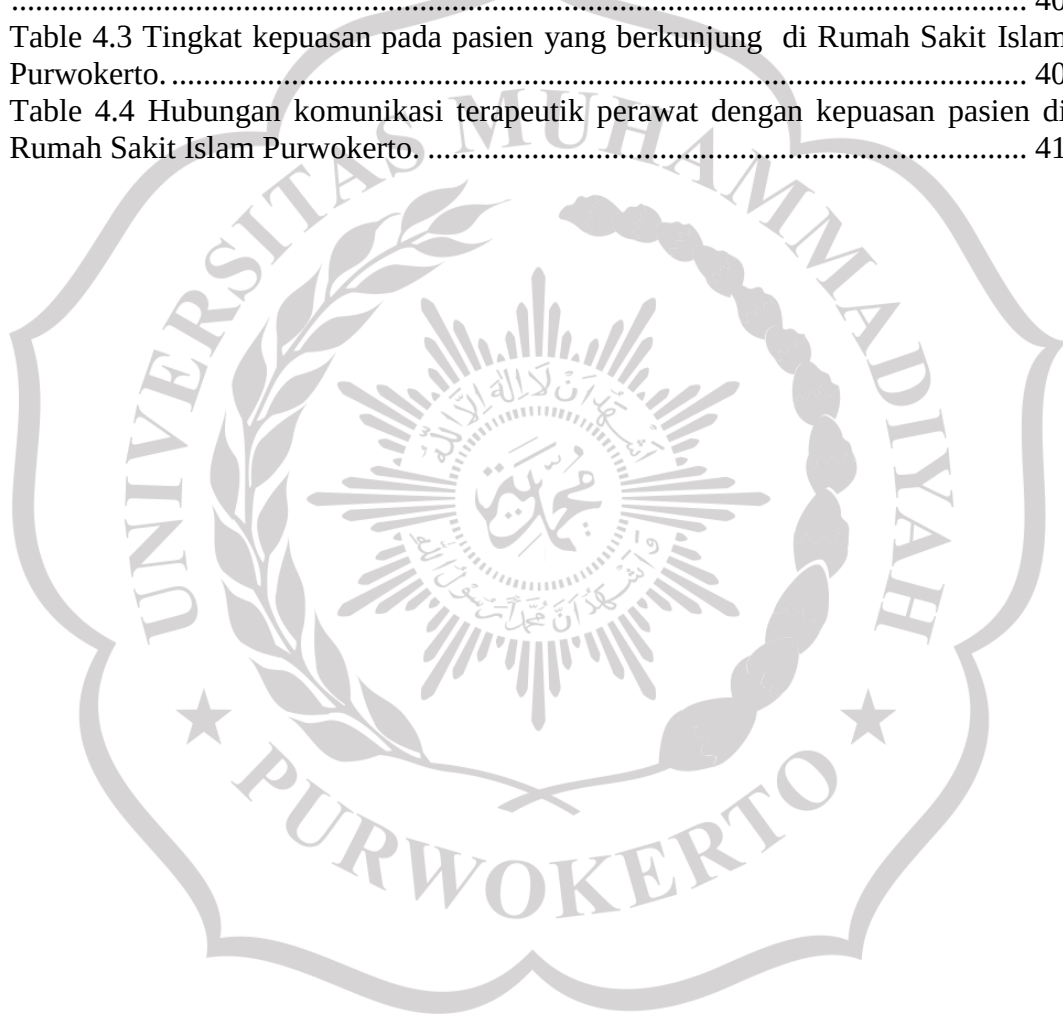
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Hasil Penelitian Terdahulu	8
B. Landasan Teori	11
C. Kerangka teori	25
D. Kerangka konsep	25
E. Hipotesis :.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Desain Penelitian	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	27
D. Variabel dan Definisi Operasional Penelitian	29
E. Instrumen Penelitian.....	30

F. Uji Validitas dan Realibilitas	30
G. Sumber Data	31
H. Alur Penelitian.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. HASIL PENELITIAN	39
B. PEMBAHASAN	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
A. KESIMPULAN	50
B. SARAN	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN.....	58



DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Table 3.1 Definisi Operasional	29
Table 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner.....	30
Table 4.1 Karakteristik responden berdasarkan umur dan jenis kelamin di Rumah Sakit Islam Purwokerto	39
Table 4.2 Komunikasi terapeutik pada perawat di Rumah Sakit Islam Purwokerto	40
Table 4.3 Tingkat kepuasan pada pasien yang berkunjung di Rumah Sakit Islam Purwokerto.	40
Table 4.4 Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Purwokerto.	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	25
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	25



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Informed Content.....	59
Lampiran 2. Lembar Kuesioner	60
Lampiran 3. Surat Izin Etik Penelitian	67
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	68
Lampiran 5. Surat Keterangan Selesai Penelitian	69
Lampiran 6. Data Mentah Karakteristik Responden.....	70
Lampiran 7. Data Mentah Kepuasan Pasien	73
Lampiran 8. Komunikasi Terapeutik	77
Lampiran 9. Kartu Bimbingan Seminar Proposal	82
Lampiran 10. Kartu Bimbingan Seminar Hasil	83
Lampiran 11. Hasil Cek Plagiasi.....	84
Lampiran 12. Pernyataan Publikasi Mahasiswa.....	86

