

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DAN KUALITAS
PELAYANAN PERAWAT DENGAN KECEMASAN PASIEN
PRE OPERASI DI RSUD dr. R. GOETENG
TAROENADIBRATA PURBALINGGA**



SKRIPSI

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan

Tedi Asep Sutrisno

1611020210

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Tedi Asep Sutrisno
NIM : 1611020210
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Hubungan Komunikasi Terapeutik dan Kualitas Pelayanan Perawat dengan Kecemasan Pasien Pre Operasi Di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga

Telah diterima dan disetujui

Purwokerto, 11 Februari 2020

PEMBIMBING

Dr. Ns. Jebul Suroso, S.Kep., M.Kep

NIP: 197703052005011001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Tedi Asep Sutrisno
NIM : 1611020210
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Hubungan komunikasi terapeutik dan kualitas pelayanan perawat dengan kecemasan pasien pre operasi di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga

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

DEWAN PENGUJI

Penguji 1 : Ns. Siti Nurjanah, M.Kep., Sp.Kep J

Penguji 2 : Ns. Suci Ratna Estria, S.Kep., M.Kep

Penguji 3 : Dr. Ns. Jebul Suroso, S.Kep., M.Kep

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 11 Februari 2020

Mengetahui,

Dekan FIKES



Dr. Ns. Hj. Umi Solikhah, S.Pd., S.Kep., M.Kep
NIK. 2160188

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tedi Asep Sutrisno
Nim : 1611020210
Program Studi : Keperawatan S1
Fakultas : 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 dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan dari penelitian orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 11 Februari 2020

Yang menyatakan



Tedi Asep Sutrisno

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Tedi Asep Sutrisno
Nim : 1611020210
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

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

Hubungan Komunikasi Terapeutik dan Kualitas Pelayanan Perawat dengan Kecemasan Pasien Pre Operasi di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksekutif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih formatkan, 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 : 11 Februari 2020

Yang menyatakan,

A 6000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp is yellow and green, featuring the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL', '6000 ENAM RIBU RUPIAH', and the serial number '16412CAHF482470476'.

Tedi Asep Sutrisno

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Hubungan Komunikasi Terapeutik dan Kualitas Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operasi di RSUD dr. R. Goeteng Troenadibrata Purbalingga. 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 :

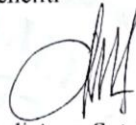
- (1) Dr. H. Anjar Nugroho, M.Si., M.H.I selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- (2) Dr. Ns. Hj. Umi Solikhah, S.Pd., S.Kep., M.Kep., selaku Dekan FIKES yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan proposal skripsi;
- (3) Ns. Sri Suparti, S.Kep., M.Kep selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan izin kepada penulis, sehingga dapat terselesaikan proposal skripsi ini;
- (4) Dr. Ns. Jebul Suroso, S.Kep., M.Kep selaku pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahnya sehingga dapat terselesaikannya proposal skripsi ini.
- (5) Ns. Siti Nurjanah, M.Kep., Sp.Kep. J selaku penguji I yang telah memberikan masukan dan menguji penulis.
- (6) Ns. Suci Ratna Estria, S.Kep., M.Kep selaku penguji II yang telah memberikan masukan dan menguji penulis.
- (7) Kedua orang tua yaitu Bapak dan Ibu, Kakakku. Keluarga tercinta yang tak henti-hentinya memberikan Do'a yang selalu dipanjatkan kepada Allah SWT demi kelancaran penulis serta memberikan dukungan baik moril maupun materil.

- (8) Semua teman-teman angkatan 2016 terutama kelas D terimakasih atas dukungan, kesabaran selama berteman dan semoga persahabatan kita tetap terjaga.
- (9) Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan yang turut membantu menyelesaikan skripsi ini.

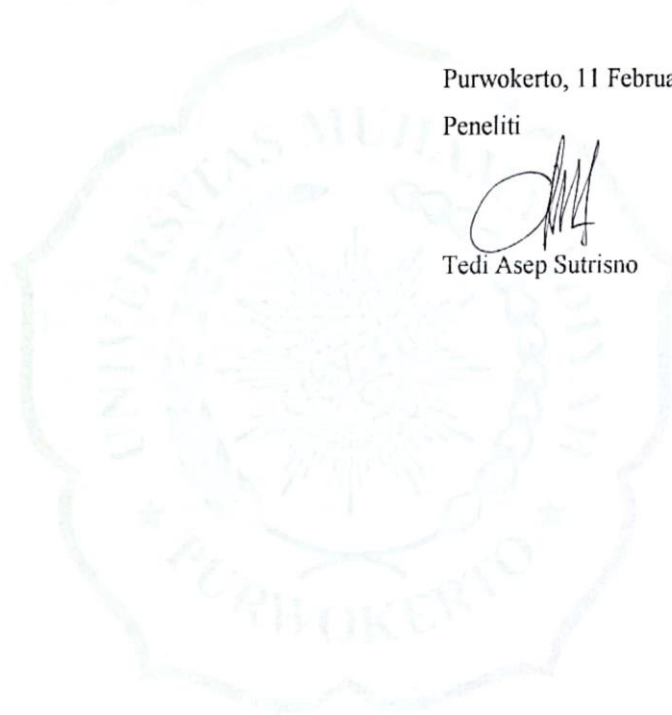
Akhir kata, semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Purwokerto, 11 Februari 2020

Peneliti



Tedi Asep Sutrisno



Hubungan Komunikasi Terapeutik dan Kualitas Pelayanan Perawat dengan Kecemasan Pasien Pre Operasi di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga

Tedi Asep Sutrisno¹ Jebul Suroso²

^{1,2} Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Email : tediaseps221@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang : Tindakan pembedahan merupakan salah satu bentuk terapi medis dan merupakan pengalaman menegangkan bagi sebagian pasien. Dalam tindakan tersebut dapat mendatangkan kecemasan karena terdapat ancaman terhadap tubuh, integritas, dan nyawa seseorang. Respon cemas dialami oleh setiap pasien yang dirawat dirumah sakit terutama pasien yang akan menjalani operasi. Beberapa faktor yang dapat menurunkan tingkat kecemasan pasien pre operasi adalah dengan komunikasi terapeutik dan kualitas pelayanan perawat yang baik.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dan kualitas pelayanan perawat dengan kecemasan pasien pre operasi di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga

Metode : Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *cross sectional*. Sampel penelitian adalah pasien pre operasi yang mengalami kecemasan di ruang rawat inap bedah berjumlah 90 responden dengan menggunakan *teknik purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan 3 jenis kuesioner berbeda yaitu kuesioner komunikasi terapeutik, kuesioner kualitas pelayanan perawat dan kuesioner *HARS*. Analisis yang digunakan uji statistik *chi square*.

Hasil : Hasil analisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kecemasan pasien pre operasi menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai *p-value* 0,000 dapat diartikan nilai $p\text{-value} < \alpha = 0,05$. Sedangkan hasil analisis hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kecemasan pasien pre operasi menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai *p-value* 0,000 dapat diartikan nilai $p\text{-value} < \alpha = 0,05$

Kesimpulan : Ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kecemasan pasien pre operasi dan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan perawat dengan kecemasan pasien pre operasi di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

Kata kunci : kecemasan, komunikasi terapeutik, kualitas pelayanan perawat

-
1. Mahasiswa Program Studi Keperawatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan UMP
 2. Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan UMP

CORRELATION BETWEEN THERAPEUTIC COMMUNICATION AND NURSE SERVICE QUALITY WITH PREOPERATIVE PATIENT ANXIETY IN RSUD DR. R. GOETENG TAROENADIBRATA PURBALINGGA

Tedi Asep Sutrisno¹ Jebul Suroso²

^{1,2} Faculty of Health Sciences, Muhammadiyah University Of Purwokerto

Email : tediaseps221@gmail.com

ABSTRACT

Background: Surgery was a form of medical therapy and was a tense experience for some patients. It can cause anxiety because there was a threat to one's body, integrity, and life. Anxiety was experienced by every patient who was treated in the hospital, especially the patients who would undergo surgery. Some factors that could reduce the level of anxiety of preoperative patients were by giving therapeutic communication and good quality of nurse services.

Objective: This study aimed to determine the correlation between therapeutic communication and nurse service quality with preoperative patient anxiety in RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

Method: The study was a quantitative descriptive study with cross-sectional method. The samples were preoperative patients who experienced anxiety in the surgical inpatient room with a total of 90 respondents. The samples were collected by using purposive sampling technique. There were three different types of questionnaires as the instruments of the study namely therapeutic communication questionnaire, nurse service quality questionnaire, and HARS questionnaire. Chi square statistical test was used to analyze the data.

Results: The results of the analysis of the correlation between nurses therapeutic communication and preoperative patient anxiety obtained p-value of 0,000. It can be interpreted that p-value of $\alpha = 0.05$. While the results of the analysis of the relationship between nurse service quality and preoperative patient anxiety obtained p-value of 0,000. It can be interpreted that p-value of $\alpha = 0.05$.

Conclusion: There is a correlation between nurse therapeutic communications and preoperative patient anxiety and there is a correlation between qualities of nurse services and preoperative patient anxiety in RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

Keywords: anxiety, therapeutic communication, quality of nurse services

-
1. Student of Nursing Department of Universitas Muhammadiyah Purwokerto
 2. Lecturer of Nursing Department of Universitas Muhammadiyah Purwokerto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Penelitian Terkait	11
B. Konsep Komunikasi Terapeutik	13
C. Konsep Kualitas Pelayanan Perawat	27
D. Konsep Kecemasan	33
E. Kerangka Teori	49
F. Kerangka Konsep	50
G. Hipotesis Penelitian	50

BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Desain Penelitian	51
B. Populasi dan Sampel Penelitian	51
C. Waktu dan Tempat Penelitian	54
D. Variabel Penelitian	54
E. Definisi Operasional	55
F. Instrumen Penelitian	56
G. Teknik Pengumpulan Data	59
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	60
I. Analisa Data	63
J. Pengolahan Data	64
K. Alur Penelitian	68
L. Etika Penelitian	70
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	72
A. Hasil Penelitian	72
B. Pembahasan	77
C. Keterbatasan Penelitian	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	101
A. Kesimpulan	101
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	

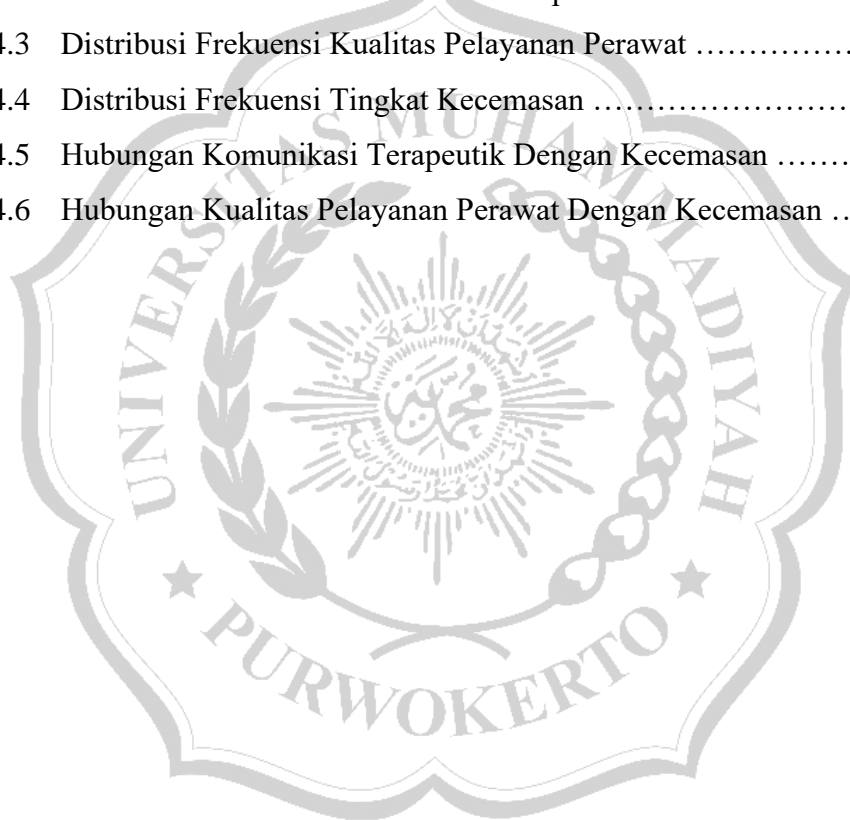
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Respon Cemas	41
Gambar 2.2	Kerangka Teori	49
Gambar 2.3	Kerangka Konsep	50



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terkait	11
Tabel 2.2	Respon Fisiologis Terhadap Cemas	39
Tabel 2.3	Respon Perilaku, Kognitif dan Afektif Terhadap Cemas	40
Tabel 3.1	Definisi Operasional	55
Tabel 3.2	Kisi-kisi Kuesioner	58
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	72
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik	73
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Perawat	73
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Tingkat Kecemasan	74
Tabel 4.5	Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kecemasan	75
Tabel 4.6	Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kecemasan	76



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Ijin Studi Pendahuluan (Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto)
- Lampiran 2 : Surat Permohonan Ijin Studi Pendahuluan (RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga)
- Lampiran 3 : Surat Permohonan Ijin Validitas (RST Wijaya Kusuma Purwokerto)
- Lampiran 4 : Permohonan ijin Penelitian Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- Lampiran 5 : Surat Permohonan Ijin Penelitian (KESBANGPOL Kabupaten Purbalingga)
- Lampiran 6 : Surat Ijin Penelitian (BAPEDA Kabupaten Purbalingga)
- Lampiran 7 : Surat ijin Penelitian RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga
- Lampiran 8 : Surat Keterangan Selesai Penelitian RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga
- Lampiran 9 : Ijin Etik Penelitian (Komite Etik Penelitian Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto)
- Lampiran 10 : *Letter Of Acceptance* (LOA) Jurnal Keperawatan Muhammadiyah Surabaya
- Lampiran 11 : Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 12 : Lembar *Informed Consent*
- Lampiran 13 : Karakteristik Responden
- Lampiran 14 : Kuesioner Komunikasi Terapeutik
- Lampiran 15 : Kuesioner Kualitas Pelayanan Perawat
- Lampiran 16 : Kuesioner Kecemasan *Hamilton Anxiety Rating Scale (HARS)*
- Lampiran 17 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 18 : Hasil Output SPSS Penelitian

- Lampiran 19 : Data Hasil Penelitian (Karakteristik Responden, Komunikasi Terapeutik, Kualitas Pelayanan Perawat dan Kecemasan)
- Lampiran 20 : Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 21 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 22 : Lembar Persetujuan Perbaikan Ujian Proposal Dan Ujian Skripsi

