

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI PUSKESMAS 1 DAYEUHLUHUR TAHUN 2016**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Mencapai Derajat Sarjana S-1

Oleh :

TAUFIK RAMDHANI

1211020146

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

HALAMAN PERSETUJUAN
HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI PUSKESMAS 1 DAYEUHLUHUR TAHUN 2016

TAUFIK RAMDHANI
1211020146

Diperiksa dan disetujui :
Pembimbing



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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Taufik Ramdhani

NIM : 1211020146

Program Studi : Sarjana Keperawatan

Fakultas/Universitas : Ilmu Kesehatan/Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan hasil karya orang lain.

Demikian pernyataan ini, dan apabila kelak di kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan dari penelitian orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 9 Mei 2016

Yang menyatakan,



TAUFIK RAMDHANI
NIM. 1211020146

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur ku ucapkan alhamdulillah rabbil'alamin. Sembah sujudku kepada Allah SWT dengan ridhoMu ya Allah atas segala rahmat serta hidayah yang telah Engkau berikan pada hambamu ini, Engkau telah memberikan petunjuk, Kesabaran, dan ketabahan dalam setiap masalah dan tantangan yang hamba hadapi. Sampai hambamu bisa menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih ya Allah, sebuah karya kecil ini ku persembahkan kepada orang-orang yang

Kusayangi :

Keluarga kecilku Ayahanda Tarwa, Ibunda Rinawati, serta Kakak Noor Hidayat tercinta. Yang selalu senantiasa memberikan Do'a dalam setiap langkah, detak jantung, dan setiap sujudnya. Semua yang telah Engkau berikan selama ini baik moril maupun materil tak akan bisa tergantikan oleh apapun.

Pak Jebul Suroso, Terima kasih atas semua bimbingan dan kesabaran yang diberikan sehingga Skripsi ini akhirnya bisa selesai. Dan terima kasih kepada Bu Linggar dan Pa Dagat selaku penguji yang telah memberikan saran dan bimbingannya sehingga dapat melwatinya.

Tak lupa saya ucapkan terima kasih kepada sahabat sahabat saya, teman seperjuangan keperawatan 2012, sahabat kkn tegal pinggan 12, terima kasih atas kebersamaan, kekeluh kesahan, serta keceriaan selama ini. Dan teman teman lainya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih atas semangat dan bantuannya.

Serta Para guru dari Sekolah dasar (SD) sampai perguruan tinggi, terima kasih atas ilmu yang diberikan kepadaku demi mewujudkan masa depan yang lebih cerah. . .

Aminn Ya Rabbal 'Alamin

Almamatør Universitas Muhammadiyah Purwokerto

HALAMAN MOTO

*Mungkin saat ini kita tak tau ujungnya dimana,
Terasa sangat melelahkan.*

Namun,

*Sepanjang kita tau bagaimana ujung yang kita tuju,
Maka, lelah itu hanya bagian kecil dari ujian
apakah kita layak diujung itu atau tidak!!*



**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI PUSKESMAS 1 DAYEUHLUHUR TAHUN 2016**

Taufik Ramdhani¹, Jebul Suroso²

ABSTRAK

Latar belakang: Komunikasi terapeutik merupakan proses untuk membina hubungan terapeutik antara perawat-klien dan kualitas asuhan keperawatan yang diberikan perawat kepada klien. Kelemahan dalam berkomunikasi merupakan masalah bagi perawat maupun klien karena proses keperawatan tidak berjalan secara maksimal dan menyebabkan ketidaknyamanan pada pasien. Kemampuan berkomunikasi perawat yang baik berdampak langsung pada kepuasan pasien.

Tujuan: Mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas 1 Dayeuhluhur.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*, sampel dipilih dengan teknik *random sampling* sejumlah 66 responden. Analisis data menggunakan *chi square*.

Hasil: Pelaksanaan komunikasi terapeutik dalam kategori baik yaitu 51,5%. Kepuasan pasien dalam kategori puas sebanyak 53,0%. Ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien dengan nilai ($p \text{ value } 0,0001 < \alpha 0,05$).

Kesimpulan: Ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

Kata kunci : Komunikasi terapeutik, perawat, kepuasan pasien

¹ Mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

² Dosen Pengajar Program Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

A CORRELATION BETWEEN NURSES' THERAPEUTIC COMMUNICATION AND INPATIENTS' SATISFACTION AT PUSKESMAS 1 DAYEHLUHUR IN 2016

Taufik Ramdhani¹, Jebul Suroso²

ABSTRACT

Research Background: Therapeutic communication is a process for the therapeutic correlation between nurse, patients and nursing care quality done by the nurses to their patient. Communication weakness is a problem for both nurse and patient because the nursing process will not work smoothly, and it causes inconvenience to the inpatients'. The proper nurses' communication ability will impact directly to the patients' satisfaction,

Purpose objectives: Knowing the correlation between nurses' therapeutic communication and inpatients at Puskesmas 1 Dayeuhluhur

Research Methodology: The researchers used descriptive correlation method with cross-sectional approach. The samples were selected with random sampling technique. They were 66 respondents. The researcher used chi-square for data analysis.

Research Finding: Implementation of therapeutic communication in good category was 51.5%. Inpatients' satisfaction in satisfied category was 53,0%. There was a correlation between therapeutic communication and the inpatients' satisfaction. The value was ($p \text{ value } 0,0001 < \alpha 0,05$).

Conclusion: There was a correlation between nurses' therapeutic communication and inpatients satisfaction.

Keywords: therapeutic communication, nurse, inpatients' satisfaction.

¹A student of Health Science Faculty-University of Muhammadiyah Purwokerto

²A lecturer of Nursing Study Program, Faculty of Health Science – University of Muhammadiyah Purwokerto.

KATA PENGANTAR

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas 1 Dayeuhluhur tahun 2016”.

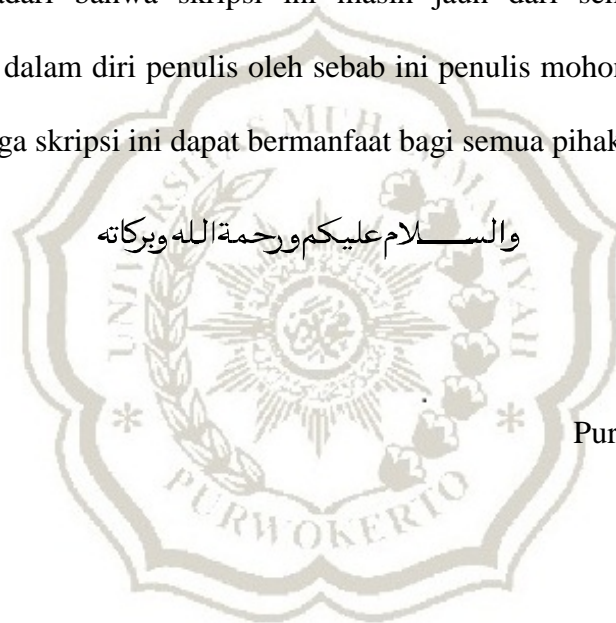
Dalam penyusunan skripsi ini, penulis masih banyak kekurangan dan kesulitan, namun berkat bimbingan dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih dan penghargaan juga penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Syamsuhadi Irsyad, S.H., M.H, Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Drs. H. Ikhsan Mujahid, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah menyetujui penulisan skripsi ini.
3. Mustiah Yulistiani, S.Kep.,M.Kep.,CWCS selaku Ketua Program Studi Keperawatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Ns. Jebul Suroso, S.Kp., M.Kep., selaku Pembimbing, terima kasih atas bimbingannya selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Staf pengajar Program Studi Ilmu Keperawatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu, sehingga penulis mampu menyusun skripsi ini.
6. Kepala Puskesmas 1 Dayeuhluhur yang telah membantu dan memberikan izin penelitian.
7. Para responden yang akan bersedia berpartisipasi dalam proses penelitian dan ikut mendukung penelitian ini.
8. Bapak, Ibu serta kakak yang tak henti-hentinya memberikan dukungan baik moril maupun materil dan doa yang selalu dipanjatkan kepada Allah SWT demi kelancaran penulis selama di Fakultas Ilmu Kesehatan Keperawatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

9. Yang tersayang, yang aku banggakan sahabat, teman-teman dan almamaterku, terima kasih atas dukungan tiada henti sampai terselesaikannya skripsi ini.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang diberikan mendapat balasan dan diridhoi Allah SWT.

Semoga Allah SWT memberikan limpahan rahmat-Nya kepada mereka, dan kelak mendapatkan balasan yang lebih baik dan lebih banyak dari-Nya. Amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena faktor keterbatasan yang ada dalam diri penulis oleh sebab ini penulis mohon saran dan kritik yang membangun dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Terima kasih.



Purwokerto, 9 Mei 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penelitian Terkait	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Perawat	11
B. Karakteristik Perawat	15
C. Komunikasi	17
D. Komunikasi Terapeutik	23
E. Kepuasan Pasien	39
F. Kerangka Teori Penelitian	49
G. Kerangka Konsep Penelitian	50
H. Hipotesis Penelitian	50

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian	51
B. Populasi dan Sampel	51
C. Tempat dan Waktu Penelitian	53
D. Variabel Penelitian	53
E. Definisi Operasional Variabel	54
F. Instrumen Penelitian	55
G. Teknik Pengumpulan Data	56
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	57
I. Analisis Data	60
J. Prosedur Penelitian	62
K. Pengolahan Data	62
L. Etika Penelitian	63

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

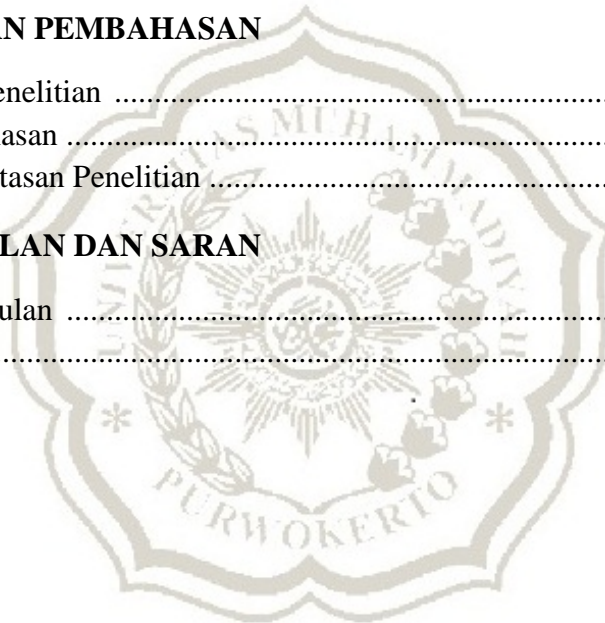
A. Hasil Penelitian	66
B. Pembahasan	70
C. Keterbatasan Penelitian	78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	79
B. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Definisi Operasional Penelitian 54
Tabel 3.2	Kisi-kisi Kuesioner (Instrumen komunikasi terapeutik) 56
Tabel 3.4	Kisi-kisi Kuesioner (Instrumen kepuasan pasien)..... 57
Tabel 4.1	Karakteristik Perawat..... 67
Tabel 4.2	Karakteristik Pasien..... 68
Tabel 4.3	Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik..... 69
Tabel 4.4	Kepuasan Pasien..... 69
Tabel 4.5	Hasil Uji Chi Square..... 70



DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 1	Kerangka Teori Penelitian	49
Gambar 2	Kerangka Konsep Penelitian	50



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2 Surat Pernyataan Menjadi Responden
- Lampiran 3 Kuesioner Karakteristik Perawat
- Lampiran 4 Kuesioner Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik
- Lampiran 5 Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 6 Surat Permohonanan Ijin Pengambilan Data Awal (Fakultas Ilmu Kesehatan)
- Lampiran 7 Surat Permohonan Ijin Pengambilan Data Awal (Dinas Kesehatan Kabupaten Cilacap)
- Lampiran 8 Surat Permohonan Ijin Uji Validasi (Dinas Kesehatan Kabupaten Cilacap)
- Lampiran 9 Surat Permohonan Ijin Penelitian (Kesbangpol Kabupaten Cilacap)
- Lampiran 10 Surat Permohonan Ijin Penelitian (BAPPEDA Kabupaten Cilacap)
- Lampiran 11 Surat Permohonan Ijin Penelitian (Dinas Kesehatan Kabupaten Cilacap)
- Lampiran 12 Foto Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 13 Lembar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 14 Validitas Data
- Lampiran 15 Analisis Data
- Lampiran 16 Surat Pengesahan Terjemahan Judul Skripsi
- Lampiran 17 Perbaikan Uji Sidang Skripsi