

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP KELAS III  
RSUD dr. R. GOETENG TAROENADIBRATA  
PURBALIGGA**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana S1  
Keperawatan**

**Di susun oleh:**

**VIKI ADHI NURSETYAWAN**

**1411020179**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN S1  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP KELAS III  
RSUD dr. R. GOETENG TAROENADIBRATA  
PURBALIGGA

VIKI ADHI NURSETYAWAN

1411020179

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh :

Pembimbing



Ns. Etlidawati, S.Kep., M.Kep  
NIK. 2160581

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP KELAS III**

**RSUD Dr. R. GOETENG TAROENADIBRATA  
PURBALIGGA**

Oleh :

**VIKI ADHI NURSETYAWAN  
1411020179**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi  
Pada hari Selasa 31 Juli 2018

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

**Penguji I Kris Linggardini, S.Kp., M.Kep.  
NIK. 2160195**

**Penguji II Dr. Supriyadi, S.K.M., M.K.M.  
NIK. 3160134**

**Penguji III Ns. Etlidawati, S.Kep., M.Kep.  
NIK. 2160581**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

  
**Dr. H. Ikhwan Mujahid, M.Si**  
**NIP. 19650309 199403 1 002**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Viki Adhi Nursetyawan

NIM : 1411020179

Program Studi : S1 Keperawatan

Fakultas/Universitas : Ilmu Kesehatan/Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

Purwokerto, 25 Juli 2018  
Yang Menyatakan,



Viki Adhi Nursetyawan  
NIM. 1411020179

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa bersyukur yang tak terhingga saya ucapkan Alhamdulillahirobilalamin kepada Allah SWT. Karena dengan ridho-Nya akhirnya saya dapat menyelesaikan karya ini yang saya persembahkan untuk orang-orang yang saya sayangi.

Pertama skripsi ini saya persembahkan untuk ibuku tercinta Sumiyarti dan bapakku Hadi Siswowardoyo, dan kakak saya Wahyu Kartikawati, Agus Dwi Handayanto dan Arif Sulistiono yang saya sayangi dan cintai. Terimakasih atas do'a yang tiada hentinya selalu mendoakan saya, dukungan dan semangat yang selalu diberikan kepada saya, tanpa kalian karya kecil ini tak akan jadi seperti ini.

Saya sangat bersyukur mempunyai keluarga yang seperti ini.

Untuk kawan-kawanku yang sudah menjadi best partner selalu memberikan dukungan, semangat, bantuan dan sabar menghadapiku selama ini. Semoga kita akan selalu menjaga tali persahabatan ini hingga takdir menggariskan akhir sebuah kehidupan.

Untuk teman-teman keperawatan S1 kelas D angkatan 2014 senasib seperjuangan atas canda tawa dan solidaritas yang luar biasa kurang lebih 4 tahun kebersamaan. Tidak terasa kita akan mengenakan toga diatas kepala. Semoga kita semua selalu dalam lindungan-Nya dan meraih cita-cita yang kita inginkan, Aamiin

## MOTTO

“Sesungguhnya manusia diciptakan berkeluh kesah lagi kikir. Apabila ia ditimpa kesusahan ia berkeluh kesah, dan apabila ia mendapat kebaikan ia amat kikir”.

(Q.S Al Ma’arij : 19-21)

“Tiadanya keyakinanlah yang membuat orang takut menghadapi tantangan, dan saya percaya pada diri saya sendiri”

(Muhammad Ali)

“Barang siapa yang menghendaki dunia, wajib atasnya dengan ilmu, barang siapa menghendaki akhirat, maka wajib atasnya ilmu, dan barang siapa yang menghendaki kedua – duanya, maka wajib atasnya dengan ilmu“

( H. R Bukhari )

“Kita sibuk berfikir agar hidup enak, tapi lupa untuk mati enak”

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP KELAS III  
RSUD dr. R. GOETENG TAROENADIBRATA  
PURBALIGGA**

**Viki Adhi Nursetyawan<sup>1</sup>, Etlidawati<sup>2</sup>**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang :** Komunikasi dalam bidang keperawatan merupakan proses untuk menciptakan hubungan antara perawat dan klien, dengan tujuan untuk mengenal kebutuhan klien dan menentukan rencana tindakan serta kerjasama dalam memenuhi kebutuhan tersebut.

**Tujuan :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

**Metodologi :** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap kelas tiga di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga dengan sampel sebanyak 59 responden.

**Hasil :** Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar perawat telah menjalankan komunikasi terapeutik dengan baik (55,9%) dan sebagian besar pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan (59,3%)

**Kesimpulan :** Terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata, Purbalingga.

**Kata Kunci:** Komunikasi terapeutik, kepuasan pasien.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

<sup>2</sup> Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

**THE CORRELATION BETWEEN NURSE THERAPEUTIC  
COMMUNICATION AND PATIENT SATISFACTION IN THIRD-  
CLASS INPATIENT WARDS OF RSUD (REGIONAL PUBLIC  
HOSPITAL) dr. R. GOETENG TAROENADIBRATA PURBALINGGA**

**Viki Adhi Nursetyawan<sup>1</sup>, Etlidawati<sup>2</sup>**

**ABSTRACT**

**Background:** Communication in the field of nursing is a process to create relationships between nurses and clients in order to find out the clients' needs and determine the plan of action and cooperation in meeting those needs.

**Objectives:** This study aimed to determine the correlation between nurse therapeutic communication and patient satisfaction in the inpatient room of class III RSUD (Regional Hospital) dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

**Methods:** This study used descriptive correlational method with cross sectional approach. The populations in this study were all third-class inpatient wards of RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga with a sample of 59 respondents.

**Results:** The results showed that most of the nurses had run therapeutic communication well (55.9%) and most patients felt quite satisfied with the services provided (59.3%)

**Conclusion:** There was a correlation between therapeutic communication of nurses and satisfaction of patients in the third-class inpatient wards of RSUD (Regional Public Hospital) dr. R. Goeteng Taroenadibrata, Purbalingga.

**Keywords:** Therapeutic communication, patient satisfaction.

---

1 The Student of Nursing Program of Health Science Faculty University of Muhammadiyah Purwokerto

2 The Lecturer of Health Science Faculty University of Muhammadiyah Purwokert

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan begitu banyak rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto dengan judul **“HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP KELAS III RSUD dr. R. GOETENG TAROENADIBRATA PURBALIGGA”**.

Keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, dorongan, bantuan dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Rasa terimakasih ini, terutama peneliti sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Syamsuhadi Irsyad, S.H., M.H selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Direktur RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga yang telah membantu dan memberikan izin penelitian.
3. Bapak Drs. Ikhsan Mujahid, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah menyetujui penulisan proposal skripsi ini.

4. Ns. Sri Suparti, S.Kep., M.Kep selaku Kepala program Studi Ilmu Kesehatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
5. Ns. Etlidawati, S.Kep., M.Kep. selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Seluruh staf karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membantu penulis dalam urusan teknis dan surat menyurat
7. Kedua orang tuaku yang saya cintai dan yang saya banggakan bapak saya Hadi Siswowardoyo dan ibu saya Sumiyarti, kakak saya Wahyu Kartikawati, Agus Dwi Handayanto dan Arif Sulistiono terimakasih atas do'a, semangat dan dukungan yang sudah diberikan.
8. Sahabat seperjuangan, terus semangat dan berjuang untuk mencapai tujuan.

Peneliti menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu peneliti mengharapkan adanya masukan berupa kritik maupun saran yang bersifat membangun demi perbaikan dari skripsi ini.

Purwokerto, Juli 2018

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Penelitian Terkait .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Komunikasi Terapeutik .....	11
B. Kepuasan Pasien .....	24

C. Kerangka Teori .....	28
D. Kerangka Konsep Penelitian .....	29
E. Hipotesis Penelitian .....	29

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Desain Penelitian .....	30
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	30
C. Populasi dan Sampel .....	30
D. Variabel Penelitian .....	32
E. Definisi Operasional Penelitian .....	33
F. Instrumen Penelitian .....	34
G. Prosedur Pelaksanaan .....	35
H. Teknik Pengumpulan Data .....	37
I. Instrument .....	38
J. Pengolahan dan Analisa Data .....	40
K. Etika Penelitian .....	42

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

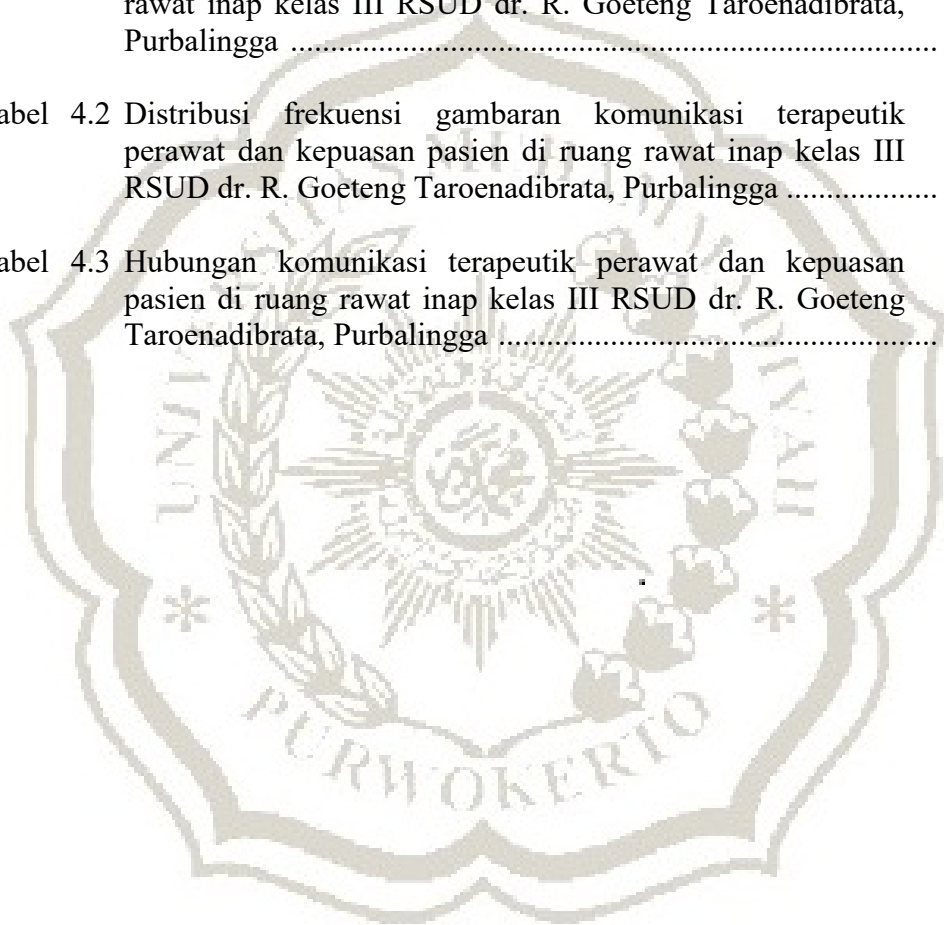
A. Hasil Penelitian.....	44
B. Pembahasan .....	47
C. Keterbatasan Penelitian .....	56

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	57
B. Saran .....	58

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	33
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner .....	35
Tabel 4.1 Distribusi frekuensi gambaran karakteristik pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata, Purbalingga .....	44
Tabel 4.2 Distribusi frekuensi gambaran komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata, Purbalingga .....	45
Tabel 4.3 Hubungan komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata, Purbalingga .....	46



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	28
Gambar 2.2 Kerangka Konsep .....	29



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Ijin Pengambilan Data Awal
- Lampiran 2 Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 3 Surat Persetujuan Responden
- Lampiran 4 Kuesioner Komunikasi Terapeutik
- Lampiran 5 Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 6 Surat Ijin Uji Validitas Rumah sakit Islam Purwokerto
- Lampiran 7 Surat Rekomendasi Ijin Penelitian dari KESBANGPOL
- Lampiran 8 Surat Ijin Penelitian dari BAPPEDA
- Lampiran 9 Surat Ijin Penelitian RSUD dr. R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga
- Lampiran 10 Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 11 Lembar Persetujuan Perbaikan Proposal
- Lampiran 12 Lembar Persetujuan Perbaikan Skripsi
- Lampiran 13 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 14 Hasil Skoring
- Lampiran 15 Hasil uji validitas & uji reabilitas
- Lampiran 16 Hasil Olah Data Uji Statistik *chi square*
- Lampiran 17 Lembar Konsultasi