

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN
POST OPERASI DI KAMAR BEDAH
RS RESTU KASIH JAKARTA**

SKRIPSI



Oleh:

AFRIDA SETYANINGRUM

214201446161

**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
JAKARTA
2024**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN
POST OPERASI DI KAMAR BEDAH
RS RESTU KASIH JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Keperawatan
pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Nasional
Jakarta



Oleh:

AFRIDA SETYANINGRUM

214201446161

**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU KESEHATAN PROGRAM
STUDI ILMU KEPERAWATAN
JAKARTA
2024**

SKRIPSI

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN POST OPERASI DI KAMAR BEDAH RS RESTU KASIH JAKARTA

Oleh:

AFRIDA SETYANINGRUM

NPM: 214201446161

Telah dipertahankan di hadapan penguji skripsi
Program Studi Keperawatan/Kebidanan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Nasional
Pada tanggal 16 Februari 2024

Pembimbing 1,



(Ns. Millya Helen, M. Kep.)

Pembimbing 2,



(Ns. Dwi Rochyani, M. Kep.)

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan



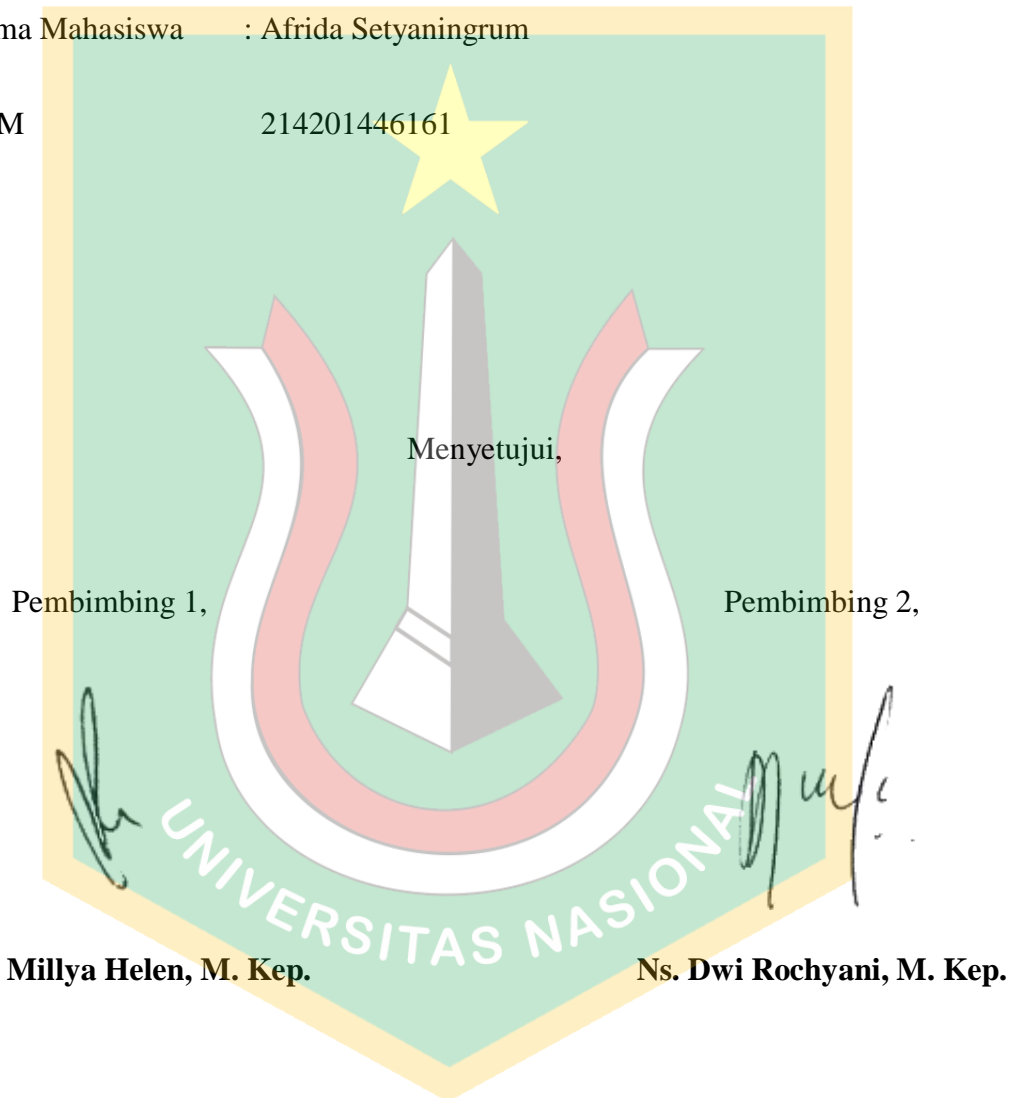
Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si.

HALAMAN PERSETUJUAN SEBELUM MAJU SIDANG

Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap
Tingkat Kepuasan Pasien *Post* Operasi di Kamar Bedah
RS Restu Kasih

Nama Mahasiswa : Afrida Setyaningrum

NPM 214201446161



Ns. Millya Helen, M. Kep.

Ns. Dwi Rochyani, M. Kep.

HALAMAN PERSETUJUAN SETELAH MAJU SIDANG

Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap
Tingkat Kepuasan Pasien *Post* Operasi di Kamar Bedah
RS Restu Kasih

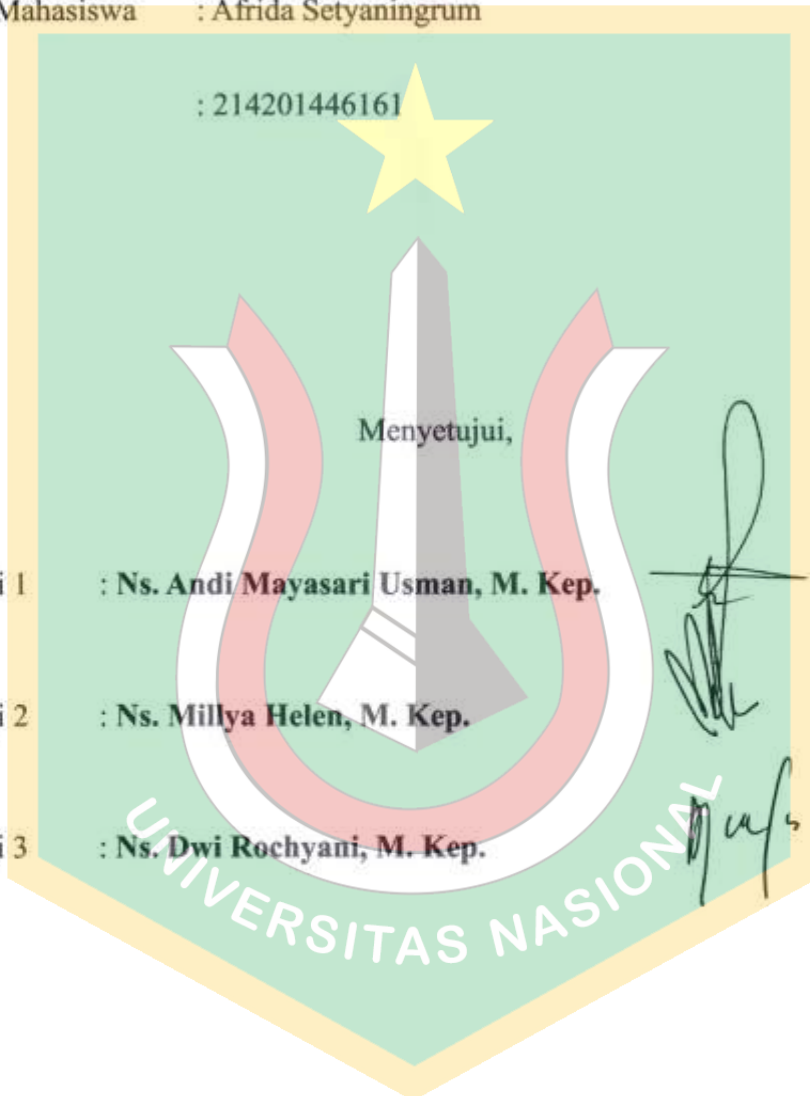
Nama Mahasiswa : Afrida Setyaningrum

NPM : 214201446161

Penguji 1 : **Ns. Andi Mayasari Usman, M. Kep.**

Penguji 2 : **Ns. Millya Helen, M. Kep.**

Penguji 3 : **Ns. Dwi Rochyani, M. Kep.**



PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama Mahasiswa : Afrida Setyaningrum

NPM : 214201446161

Judul Penelitian : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat
Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien *Post* Operasi
di Kamar Bedah RS Restu Kasih

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan yang lain atau di perguruan tinggi lain. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Jakarta, 04 Februari 2024



Afrida Setyaningrum

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan semua umat, Tuhan seluruh alam dan Tuhan dari segala hal yang telah memberi rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien *Post* Operasi di Kamar Bedah RS Restu Kasih”.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya *Ridho Illahi*, dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini dengan rendah hati dan rasa hormat yang besar, penulis mengucapkan “*Alhamdulillah*” beserta terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Ibu Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si.
2. Ketua Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Bapak Ns. Tommy JF Wowor, M. Kep.
3. Ibu Ns. Millya Helen, M. Kep. selaku pembimbing 1 yang telah memberi masukan dan memberikan dukungan penuh dalam pembuatan skripsi saya.
4. Ibu Ns. Dwi Rochyani, M. Kep. selaku pembimbing 2 yang telah memberi masukan dan memberikan dukungan penuh dalam pembuatan skripsi saya
5. Ibu Ns. Aisyiah, Sp. Kep. Kom. selaku pembimbing akademik yang senantiasa mendampingi selama belajar di Program Studi Keperawatan FIKES UNAS.

6. Seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional yang telah mendidik dan memfasilitasi proses pembelajaran di Kampus FIKES UNAS.
7. Kepala dan seluruh karyawan Rumah Sakit Restu Kasih Jakarta yang telah memberikan kesempatan untuk peneliti melakukan penelitian.
8. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Saiman dan Ibu Hartiningsih yang senantiasa memberikan dukungan baik secara moral maupun materi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Kepada kedua adik saya, Aditya Surya Widodo dan Galih Asmara Jati yang senantiasa membantu proses pembuatan skripsi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Deny Suherman yang selalu memberikan dukungan, semangat dan mengingatkan untuk mengerjakan skripsi.
11. Semua teman-teman dan kakak-kakak rekan kerja yang selalu memberikan dukungan dan semangat, penulis ucapkan terima kasih banyak.

Akhirnya penulis sebagai makhluk yang tidak sempurna memohon maaf apabila ada kesalahan baik secara teknik, format ataupun isi dari skripsi penulis. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat.

Jakarta, 10 Februari 2024



(Afrida Setyaningrum)

Abstrak

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN *POST* OPERASI DI KAMAR BEDAH RS RESTU KASIH

Afrida Setyaningrum, Millya Helen, Dwi Rochyani.

Latar Belakang: Tingginya pertumbuhan industri rumah sakit di Indonesia membuat persaingan antar rumah sakit menjadi semakin tinggi yang mengharuskan rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan pelanggan dapat meningkat. Untuk terus mempertahankan kualitas agar pasien merasa puas dengan pelayanan rumah sakit, perawat sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan haruslah mampu menerapkan komunikasi terapeutik.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien *post* operasi di kamar bedah RS Restu Kasih.

Metodologi: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif korelatif melalui pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel adalah teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel 84 responden. Uji Statistik yang digunakan adalah *chi-square*. Instrument penelitian menggunakan kuesioner.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien *post* operasi. Hal tersebut dibuktikan dengan uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value*=0,000 ($p < 0,05$).

Kesimpulan: Ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien *post* operasi dengan di kamar bedah RS Restu Kasih (*p-value*<0,05).

Saran: Diharapkan perawat selalu melakukan komunikasi terapeutik dalam melakukan asuhan keperawatan.

Kata Kunci : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat, Kepuasan Pasien

Kepustakaan : 37 pustaka (2014-2023)

Abstract

THE RELATIONSHIP OF NURSES' THERAPEUTIC COMMUNICATION ON THE LEVEL OF POST-OPERATING PATIENT SATISFACTION IN RESTU KASIH HOSPITAL'S SURGICAL ROOM

Afrida Setyaningrum, Millya Helen, Dwi Rochyani

Background: The high growth of the hospital industry in Indonesia makes competition between hospitals increasingly high, which requires hospitals to improve the quality of their services so that customer satisfaction can increase. To continue to maintain quality so that patients feel satisfied with hospital services, nurses as the spearhead in providing services must be able to apply therapeutic communication.

Objective: This study aims to determine the relationship between nurses' therapeutic communication and the level of post-operative patient satisfaction in the operating room at Restu Kasih Hospital.

Methodology: This research is a quantitative study with a correlative descriptive design using a cross sectional approach. The sampling technique is purposive sampling technique with a sample size of 84 respondents. The statistical test used is chi-square. The research instrument uses a questionnaire.

Results: The results of the research show that there is a relationship between nurse therapeutic communication and the level of post-operative patient satisfaction. This was proven by the chi-square test, which obtained a p-value = 0.000 ($p < 0.05$).

Conclusion: There is a significant relationship between nurses' therapeutic communication and the level of post-operative patient satisfaction in the operating room at Restu Kasih Hospital (p-value < 0.05).

Suggestion: It is hoped that nurses will always carry out therapeutic communication in providing nursing care.

Keywords: Nurse Therapeutic Communication Relationship, Patient Satisfaction

Reviewer: 37 (2014-2023).

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR SINGKATAN.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Umum.....	6
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	7
1.4.2 Bagi Rumah Sakit.....	7
1.4.3 Bagi Responden.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Konsep Komunikasi Terapeutik	8
2.1.1 Pengertian Komunikasi Terapeutik	8
2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Terapeutik.....	9
2.1.3 Teknik Komunikasi Terapeutik	12
2.1.4 Tahapan Komunikasi Terapeutik.....	15
2.2 Konsep Kepuasan	19
2.2.1 Pengertian Kepuasan	19
2.2.2 Faktor-Faktor Kepuasan Pasien.....	21
2.2.3 Indikator Kepuasan Pasien	23
2.2.4 Alat Ukur Kepuasan Pasien	23
2.2.5 Faktor Penyebab Rasa Tidak Puas.....	26
2.3 Tindakan Operasi.....	27
2.3.1 Pengertian Tindakan Operasi.....	27
2.3.2 Fase Operasi.....	27
2.4 Kerangka Teori.....	31
2.5 Kerangka Konsep	32
2.6 Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Desain Penelitian	33
3.2 Populasi dan Sampel.....	33
3.2.1 Populasi.....	33
3.2.2 Sampel	33
3.3 Lokasi Penelitian	35
3.4 Waktu Penelitian	35
3.5 Variabel Penelitian	35

3.6	Definisi Operasional.....	35
3.7	Instrumen Penelitian.....	36
3.7.1	Kuesioner Data Demografi.....	36
3.7.2	Kuesioner Komunikasi Terapeutik.....	36
3.7.3	Kuesioner Kepuasan Pasien.....	38
3.8	Prosedur Pengumpulan Data.....	39
3.9	Analisis Data.....	40
3.9.1	Persiapan.....	40
3.9.2	Tabulasi.....	41
3.10	Etika Penelitian.....	42
3.10.1	Prinsip Manfaat (<i>Beneficence</i>).....	42
3.10.2	Prinsip Menghormati Hak Pasien.....	43
3.10.3	Prinsip Keadilan.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1	Hasil Penelitian.....	44
4.1.1	Analisis Univariat.....	44
4.1.2	Analisis Bivariat.....	47
4.2	Pembahasan.....	48
4.2.1	Analisis Univariat.....	48
4.2.2	Analisis Bivariat.....	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		59
5.1	Simpulan.....	59
5.2	Saran.....	59
5.2.1.	Bagi Peneliti Selanjutnya.....	59
5.2.2.	Bagi Rumah Sakit.....	60
5.2.3.	Bagi Responden.....	60

DAFTAR PUSTAKA 61
LAMPIRAN 64



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Definisi Operasional.....	35
4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	44
4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	45
4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Komunikasi Perawat	46
4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien	46
4.6 Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap tingkat Kepuasan Pasien	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.1	Kerangka Teori	31
2.2	Kerangka Konsep	32



DAFTAR SINGKATAN



BPS	: Badan Pusat Statistik
DKI	: Daerah Khusus Ibukota
HIPKABI	: Himpunan Perawat Kamar Bedah Indonesia
ICU	: <i>Intensive Care Unit</i>
Kemendes RI	: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
PACU	: <i>Post Anesthesia Care Unit</i>
POLRI	: Polisi Republik Indonesia
PT	: Perguruan Tinggi
RR	: <i>Recovery Room</i>
RS	: Rumah Sakit
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SMA	: Sekolah Menengah Akhir
SC	: <i>Sectio Caesarea</i>
SD	: Sekolah Dasar
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
TNI	: Tentara Nasional Indonesia
TTV	: Tanda-Tanda Vital
UPT PSTW	: Unit Pelayanan Terpadu Pelayanan Sosial Tresna Werdha
WHO	: <i>World Health Organization</i>

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian dari Fakultas
- Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian dari Instansi Penelitian
- Lampiran 4 *Informed Consent*
- Lampiran 5 Instrumen Penelitian
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 7 Hasil *Output* Analisis Data
- Lampiran 8 Bukti Foto Kegiatan Penelitian
- Lampiran 9 Biodata Penulis
- Lampiran 10 Hasil Uji Turnitin

