

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PASAR REBO**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
JAKARTA
2023**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PASAR REBO**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
JAKARTA
2023**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PASAR REBO**

SKRIPSI

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

Universitas Nasional
Jakarta



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
JAKARTA
2023**

SKRIPSI

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PASAR REBO

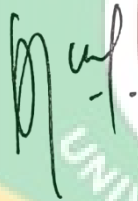
Oleh:

Siti Safira Annisah

NPM: 194201516008

Telah dipertahankan di hadapan penguji skripsi
Program Studi Ilmu Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Nasional
Pada tanggal 7 Februari 2023

Pembimbing 1,



Ns. Dwi Rochyani, M.Kep

Pembimbing 2,



Ns. Dayan Hisni, S.Kep., M.N.S

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan




Dr. Retno Widowati, M.Si.

Halaman Persetujuan Skripsi Sebelum Maju Sidang

Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan
Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah
Pasar Rebo

Nama Mahasiswa : Siti Safira Annisah

NPM : 194201516008



Halaman Persetujuan Skripsi Setelah Maju Sidang

Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan
Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah
Pasar Rebo

Nama Mahasiswa : Siti Safira Annisah

NPM : 194201516008



Penguji 1 : Ns. Andi Mayasari Usman, M.Kep (.....)

Penguji 2 : Ns. Dwi Rochyani, M.Kep (.....)

Penguji 3 : Ns. Dayan Hisni, S.Kep., M.N.S (.....)

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama Mahasiswa : Siti Safira Annisah

NPM : 194201516008

Judul Penelitian : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan
Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah
Pasar Rebo

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, 10 Februari 2023



Siti Safira Annisah

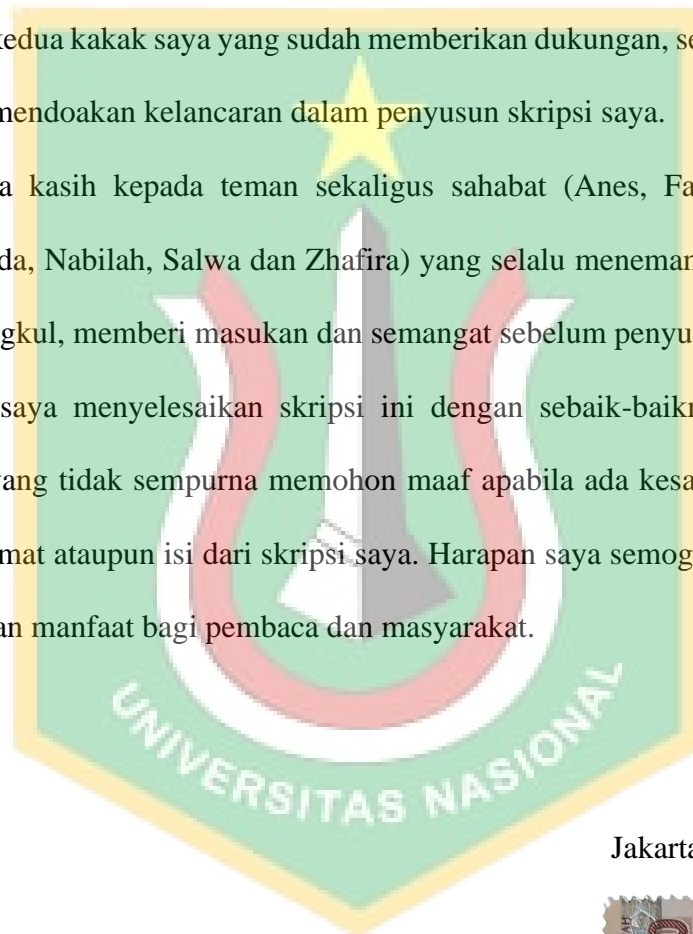
KATA PENGANTAR

Segala puji dan puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan semua umat, Tuhan seluruh alam dan Tuhan dari segala hal yang telah memberi rahmat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo”.

Saya menyadari bahwa penulisan proposal 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 saya mengucapkan “Alhamdulillahilalamin” beserta terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Ibu Dr. Retno Widowati, M.Si.
2. Ketua Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Bapak Ns. Dayan Hisni, S.Kep., M.N.S., yang juga selaku pembimbing 2 yang telah memberi dorongan, saran dan ilmu dalam proses pembuatan skripsi.
3. Ibu Ns. Dwi Rochyani, M.Kep selaku pembimbing 1 yang telah memberikan banyak masukan serta dorongan, saran dan ilmu dalam proses pembuatan skripsi.
4. Ibu Ns. Andi Mayasari Usman, M.Kep selaku pembimbing akademik yang senantiasa mendampingi selama belajar di Program Studi Keperawatan FIKES UNAS.

5. Seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional yang telah mendidik dan memfasilitasi proses pembelajaran di Kampus FIKES UNAS.
 6. Kepala dan seluruh staf Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo yang telah memberikan kesempatan untuk peneliti melakukan penelitian.
 7. Terima kasih kepada kedua orang tua (Ibu Nasiyah dan Bapak Hotib), abang, serta kedua kakak saya yang sudah memberikan dukungan, semangat, motivasi serta mendoakan kelancaran dalam penyusun skripsi saya.
 8. Terima kasih kepada teman sekaligus sahabat (Anes, Farah, Lena, Lusy, Melinda, Nabilah, Salwa dan Zhafira) yang selalu menemani, menyemangati, merangkul, memberi masukan dan semangat sebelum penyusunan skripsi ini.
- Akhirnya saya menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya serta sebagai makhluk yang tidak sempurna memohon maaf apabila ada kesalahan baik secara teknik, format ataupun isi dari skripsi saya. Harapan saya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan masyarakat.



Jakarta, 7 Februari 2023



Siti Safira Annisah

ABSTRAK

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PASAR REBO

Siti Safira Annisah, Dwi Rochyani, Dayan Hisni

Latar Belakang : Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang dilakukan secara sadar dan direncanakan bertujuan untuk kesembuhan pasien, sehingga terbina hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi karena komunikasi merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh perawat. Di Rumah Sakit masih terdapat perawat yang belum melakukan komunikasi terapeutik dengan baik terutama saat melakukan tindakan, apabila tidak terapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo.

Metodelogi : Desain penelitian ini menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD Pasar Rebo. Teknik pengumpulan data dengan *purposive sampling* dengan jumlah sampel 80 orang. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner komunikasi terapeutik perawat dan kuesioner kepuasan pasien. Analisa yang digunakan yaitu uji *chi-square*.

Hasil Penelitian : Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang terapeutik dan responden yang menyatakan puas sebanyak 69 orang (86,3%). Analisa uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value* $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dan OR (Odds Ratio) = 28.438, artinya komunikasi terapeutik perawat berisiko sebesar 28 kali untuk mendapatkan kepuasan pasien dibandingkan dengan komunikasi terapeutik kategori tidak terapeutik.

Simpulan dan Saran : Terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo. Diharapkan untuk perawat agar mempertahankan serta meningkatkan komunikasi terapeutik sehingga terbina hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien serta memberi kepuasan dalam pelayanan keperawatan.

Kata kunci : Komunikasi terapeutik, perawat, kepuasan pasien,
Kepustakaan : 35 Kepustakaan (2014-2022)

Abstract

THE RELATIONSHIP OF NURSE THERAPEUTIC COMMUNICATION WITH PATIENT SATISFACTION AT THE INPATIENT ROOM OF PASAR REBO GENERAL HOSPITAL

Siti Safira Annisah, Dwi Rochyani, Dayan Hisni

Background: Therapeutic communication is communication that is carried out consciously and planned with the aim of healing the patient, so that a trusting relationship is built between the nurse and the patient. The factor that influences patient satisfaction is communication because communication is a skill that must be possessed by nurses. In the hospital there are still nurses who have not carried out therapeutic communication properly, especially when carrying out actions, if not applied it will disrupt the therapeutic relationship which has an impact on patient dissatisfaction.

Objective: This study aims to determine the relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction in inpatient care at the Pasar Rebo Regional General Hospital.

Methodology: The design of this study uses a descriptive analytic design with a cross-sectional approach. The population in this study were inpatients at Pasar Rebo Hospital. Data collection technique with purposive sampling with a sample of 80 people. The research instruments used were the nurse's therapeutic communication questionnaire and the patient's satisfaction questionnaire. The analysis used is the chi-square test.

Results: The results showed that the communication was therapeutic and the respondents who expressed satisfaction were 69 people (86.3%). Chi-square test analysis obtained a p-value of $0.000 < 0.05$ which indicates that there is a relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction and OR (Odds Ratio) = 28,438, meaning that nurse therapeutic communication has a risk of 28 times to get patient satisfaction compared to therapeutic communication non-therapeutic category.

Conclusions and Suggestions: There is a relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction at inpatient care at the Pasar Rebo Regional General Hospital. It is expected for nurses to maintain and improve therapeutic communication so that a relationship of mutual trust is built between nurses and patients and gives satisfaction in nursing services.

Keywords: Therapeutic communication, nurses, patient satisfaction,

References: 35 (2014-2022).

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SEBELUM MAJU SIDANG	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Bagi Lahan Penelitian	6
1.4.2 Bagi Institusi (Prodi Keperawatan).....	6

2.1.3	Bagi Peneliti Selanjutnya	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....		7
2.1	Komunikasi Terapeutik	7
2.1.1	Definisi Komunikasi Terapeutik	7
2.1.2	Tujuan Komunikasi Terapeutik.....	7
2.1.3	Prinsip Komunikasi Terapeutik.....	8
2.1.4	Karakteristik Komunikasi Terapeutik	10
2.1.5	Klasifikasi Komunikasi Terapeutik.....	11
2.1.6	Teknik Komunikasi Terapeutik.....	12
2.1.7	Tahapan Komunikasi Terapeutik	14
2.1.8	Faktor Komunikasi Terapeutik.....	15
2.2	Kepuasan Pasien.....	16
2.2.1	Definisi Kepuasan Pasien	16
2.2.2	Faktor-faktor Kepuasan Pasien.....	17
2.2.3	Faktor-faktor Yang Menyebabkan Ketidakpuasan.....	19
2.2.4	Cara Mengukur Kepuasan Pasien.....	19
2.2.5	Dimensi Kualitas Pelayanan Kepuasan	20
2.3	Kerangka Teori.....	22
2.4	Kerangka Konsep	22
2.5	Hipotesis.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		24
3.1	Desain Penelitian.....	24
3.2	Populasi dan Sampel	24
3.3	Lokasi dan Waktu Penelitian	26

3.4	Variabel Penelitian	26
3.5	Definisi Operasional.....	27
3.6	Instrumen Penelitian.....	28
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	29
3.8	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.9	Pengolahan Data.....	31
3.10	Analisa Data	34
3.11	Etika Penelitian	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Hasil Penelitian	35
4.1.1	Analisa Univariat.....	35
4.1.2	Analisa Bivariat.....	38
4.2	Pembahasan.....	39
4.2.1	Analisa Univariat.....	39
4.2.2	Analisa Bivariat.....	43
4.3	Keterbatasan Penelitian.....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		46
5.1	Kesimpulan.....	46
5.2	Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA		48
LAMPIRAN.....		51

DAFTAR TABEL

3.1	Definisi Operasional.....	27
4.1	Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Usia di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo.....	35
4.2	Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo.....	36
4.3	Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo.....	36
4.4	Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pendidikan di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo.....	37
4.5	Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo.....	37
4.6	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo.....	38
4.7	Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo.....	38

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Teori	22
2.2	Kerangka Konsep.....	22



DAFTAR SINGKATAN

FIKES UNAS : Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional

WHO : *World Health Organization*

Kemenkes : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

RSUD : Rumah Sakit Umum Daerah

RS PMI : Rumah Sakit Palang Merah Indonesia



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian dari Fakultas
- Lampiran 3 : Surat Balasan dari Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo
- Lampiran 4 : Informed Consent
- Lampiran 5 : Instrumen Penelitian Kuesioner
- Lampiran 6 : Tabel Master Data
- Lampiran 7 : Hasil Output Analisis
- Lampiran 8 : Bukti Foto Kegiatan Penelitian
- Lampiran 9 : Biodata Penulis
- Lampiran 10 : Manuskrip Artikel
- Lampiran 11 : Letter Of Acceptance (LoA)
- Lampiran 12 : Alur Publikasi
- Lampiran 13 : Hasil Turnitin Skripsi

