

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI RUANG RAWAT INAP PAVILIUN BOUGENVIL
RSU. Dr. H. KOESNADI BONDOWOSO**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan**

**Oleh :
LELY HERMAWATI
NIM. 157. 01. 12. 067**



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NURUL JADID
PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
PROBOLINGGO
2014**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN
PASIEEN DI RUANG RAWAT INAP PAVILIUN BOUGENVIL
RSU. Dr. H. KOESNADI BONDOWOSO**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan**

**Oleh :
LELY HERMAWATI
NIM. 157. 01. 12. 067**



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NURUL JADID
PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
PROBOLINGGO
2014**

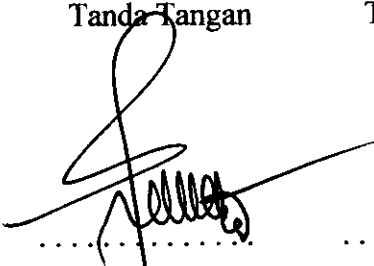
LEMBAR PERSETUJUAN

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN PASIEEN DI RUANG RAWAT INAP PAVILIUN BOUGENVIL RSU. Dr. H. KOESNADI BONDOWOSO

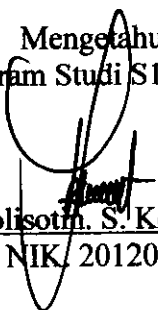
SKRIPSI

Oleh :
Lely Hermawati
NIM. 157. 01. 12. 067

Telah Disetujui oleh tim Pembimbing untuk dipertahankan
Di depan Tim Penguji Skripsi

Jabatan	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing I	<u>Sri Astutik. S.Kep.Ns</u> Nik. 2009006		
Pembimbing II	<u>Bagus Supriyadi. S.Kep.Ns. MM Kes</u> Nip. 19640102 198503 1 010		

Mengetahui
Ketua Program Studi S1 Keperawatan


Kholisotm. S. Kep. Ns.
NIK. 2012022

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP PAVILIUN BOUGENVIL RSU. Dr. H. KOESNADI BONDOWOSO

SKRIPSI

Oleh :
Lely Hermawati
NIM. 157. 01. 12. 067

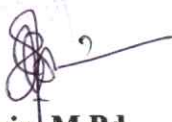
Telah disetujui dan disahkan oleh tim Penguji Skripsi
Pada Tanggal : Januari 2014

Dewan Penguji

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua Merangkap Anggota	<u>Saiful Walid. Skep.Ns. MM Kes</u> Nip. 19700105 199603 1 004	
Anggota Penguji I	<u>Sri Astutik. S.Kep.Ns</u> Nik. 2009006	
Anggota Penguji II	<u>Bagus Supriyadi. S.Kep.Ns. MM Kes</u> Nip. 19640102 198503 1 010	

Probolinggo,
Mengetahui,

Ketua
Stikes Nurul Jadid


Hefniy, M.Pd
NIK.2009001

Ketua Program Studi
S1/Keperawatan


Kholisotm, S. Kep.Ns
NIK.2012022

MOTTO

Jikalau akal setipis rambut, tebalkanlah dengan ilmu. Jikalau hati separuh kaca, kuatkanlah dengan iman

Yang pertama belum tentu yang terbaik, tetapi yang terbaik biasanya akan menjadi yang terakhir

PERSEMBAHAN

- Allah SWT yang telah melimpahkan seluruh rahmat serta hidayahNya kepadaku.
- Bapak dan Ibu dosen STIKES Nurul Jadid Paiton yang telah menyediakan waktu dan kesabaran dalam mendidik dan membimbing selama ini semoga Allah SWT selalu membeli limpahan Rahmat, Taufiq, dan HidayahNya kepada kita semua.
- Bapak dan Ibu yang telah memberikan dukungan baik secara material maupun dan spiritual dengan penuh kasih sayang yang tak terhingga demi keberhasilan dan kesuksesanku.
- Suamiku tercinta terimakasih dukungan dan suportnya selama ini ” Jangan pernah lelah untuk menjadikan keluarga kita bahagia dunia akhirat” .
- Anakku jadilah anak yang sholeh dan sholeha jangan pernah lelah untuk belajar dan berjuang menjadi lebih baik dari Abi dan Umi.
- Rekan rekan seangkatan, Terima kasih semuanya

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, karena dengan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Paviliun Bougenvil RSUD. Dr. H. Koesnadi Bondowoso ” Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa terselesainya skripsi ini berkat bimbingan, bantuan dan kerjasama serta dorongan berbagai pihak sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini dengan segala hormat peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Hefniy, M.Pd selaku Ketua STIKes Nurul Jadid Paiton Probolinggo
2. Kholisotin, S.Kep.Ns selaku Ketua program studi S1 Keperawatan
3. Sri Astutik. S.Kep.Ns selaku dosen pembimbing I yang selalu membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Bagus Supriyadi. S.Kep.Ns.MM.kes selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan dan arahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. H .Agus Suwardjito.M.Kes. selaku direktur RSUD. Dr .H. Koesnadi Bondowoso yang telah memberikan ijin tempat penelitian di RSUD Dr.H.Koesnadi Bondowoso.
6. Kepala SMF Penyakit dalam RSUD. Dr.H.Koesnadi Bondowoso yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk mengambil data.

7. Kepala Ruang Pav. Bougenvil RSUD. Dr. H. Koesnadi Bondowoso yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk mengambil data.
8. Suami tercinta, ibu, bapak yang telah membantu dan memberikan dukungan dan kasih sayang.
9. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan dalam penelitian ini.

Bondowoso, Januari 2014

Lely Hermawati

ABSTRAK

Lely Hermawati, 2013, **Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Paviliun Bougenvil RSUD. Dr. H koesnadi Bondowoso**, STIKes Nurul Jadid, Paiton, Pembimbing I : Ns. Sriastutik, S.kep, Pembimbing II : Ns. Bagus Supriyadi, S.kep, M.Mkes

Kemajuan ilmu pengetahuan serta perubahan konsep perawatan orang sakit kepada perawatan paripurna menyebabkan peranan komunikasi menjadi lebih penting dalam memberikan asuhan keperawatan.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Paviliun Bougenvil RSUD. Dr. H koesnadi Bondowoso Tahun 2013.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian Analitik *Korelasi* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan di ruang rawat inap Paviliun Bougenvil RSUD. Dr. H koesnadi Bondowoso dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden, teknik pengambilan sampel dengan cara *probability sampling* dengan tipe *randum sampling*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Nopember – Desember 2013 ruang rawat inap Paviliun Bougenvil RSUD. Dr. H koesnadi Bondowoso.

Pengumpulan data dengan kuesioner skala guttman kemudian data di analisis dengan bantuan komputer SPSS *Sperman rho* dengan $\alpha \leq 5\%$ berdasarkan hasil uji statistic di dapatkan p value 0,001 yang berarti H_1 diterima H_0 ditolak, dan ada hubungan Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Paviliun Bougenvil RSUD. Dr. H. koesnadi Bondowoso.

Komunikasi Terapeutik merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh perawat dalam melaksanakan Asuhan Keperawatan pada pasien yang bertujuan untuk kesembuhan pasien. Dalam memberikan Asuhan keperawatan Komunikasi Terapeutik memegang peranan penting untuk membantu pasien dalam memecahkan masalah.

Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik, kepuasan pasien.

ABSTRACT

Lely Hermawati, 2013, The relations between terapeutik communication with patient's statisfied in medical room Paviliun Bougenvil Dr. H. Koesnadi Bondowoso Hospitas, Stikes, Nurul Jadid, paiton the mentor (1) Ns. Sri Astutik, S.Kep (2) Ns. Bagus Supriyadi, S.Kep, MM.kes

The science and the change of treatment concept to post medical caused commnication aspect be come more important to give medical treatment.

This research purpose to know the relation between terapeutik communications with patient's statisfied in paviliun Bougenvil room Dr. H. Koesnadi Bondowoso Hospital 2013

This research is correlation analitik research with *cross sectional approach* the population is all patient in paviliun Bougenvil room that go responden *probability sampling with random sampling as the technique*. This research from November to Desember 2013

The way to take date with quesioner guttman and then the analysed with SPSS *Spearman rho* with $\alpha \leq 5\%$ based on statistic test result, we get P value 0,001 that means H1 received and Ho refused and there are correlations between terapeutik communication with patient's statisfied in paviliun Bougenvil room Dr. H. Koesnadi Bondowoso Hospital

Terapeutik communication is an important aspects that must be long to the nurse to treatment to enforce the patient. Giving terapeutik treatment is vital to help patient. Giving terapeutik treatment is vital to help patient to solve the problem.

Key words : Terapeutik Communications patient's Statisfied

DAFTAR ISI

Halaman	
Judul	i
Halaman persetujuan	ii
Halaman pengesahan	iii
Halaman persembahan.....	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak	vii
Abstrac	viii
Daftar isi	ix
Daftar Bagan	xi
Daftar tabel	xii
Daftar lampiran	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang	1
B. Rumusan masalah	4
C. Tujuan peneliti	4
D. Manfaat peneliti	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS	
A. Tinjauan pustaka	6
1. Komunikasi	6
a. Komponen Komunikasi	7
b. Faktor yang mempengaruhi proses komunikasi	8
c. Tingkat hubungan komunikasi	11
2. Komunikasi Terapeutik	11
a. Tujuan komunikasi terapeutik	12
b. Prinsip komunikasi terapeutik	12
c. Tahapan hubungan terapeutik	13
d. Teknik - teknik komunikasi terapeutik	16
e. Sikap komunikasi terapeutik	20
f. Jenis komunikasi terapeutik	21
g. Faktor penghambat komunikasi	26
h. Karakteristik komunikasi terapeutik	27
3. Kepuasan pasien	28
a. Definisi	28
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien	28
c. Kepuasan pasien akan di ukur dengan indikator	29
d. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan	30
e. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan	30
f. Beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien	31
g. Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien	32

B. Kerangka Konsep dan Hipotesis Penelitian	34
1. Kerangka Konsep Penelitian	34
2. Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain penelitian	36
B. Populasi, sampel dan sampling	36
1. Populasi	36
2. Sampel	37
3. Sampling	38
C. Variable penelitian	38
1. Varibel independen	38
2. Variabel dependen	38
D. Definisi Operasional	39
E. Tempat penelitian	41
F. Waktu penelitian	41
G. Instrumen penelitian	41
H. Prosedur pengumpulan data	41
I. Analisa data	42
J. Etika penelitian	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil penelitian	45
B. Pembahasan	51
BAB V PENUTUP	58
DAFTAR PUSTAKA	
Lampiran	

DAFTAR BAGAN

Tabel	Uraian	Hal
2.1	Kerangka Konsep Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Paviliun Bougenvil RSU. Dr. H. Koesnadi Bondowoso.....	34

DAFTAR TABEL

Tabel	Uraian	Hal
3.1	Definisi operasional Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Paviliun Bougenvil RSUD. Dr. Koesnadi Bondowoso Tahun 2013.....	39
4.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Paviliun Bougenvil RSUD. Dr. H.Koesnadi Bondowoso.....	46
4.2	Karakteristik responden berdasarkan usia Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang Rawat inap Paviliun Bougenvil RSUD. Dr. H. Koesnadi Bondowoso Tahun 2013.....	46
4.3	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Paviliun Bougenvil RSUD. Dr. H koesnadi Bondowoso Tahun 2013.....	47
4.4	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Paviliun Bougenvil RSUD. Dr. H koesnadi Bondowoso Tahun 2013.....	48
4.5	Komunikasi Terapeutik di ruang rawat inap Paviliun Bougenvil RSUD. Dr. H koesnadi Bondowoso Tahun 2013.....	48
4.6	Kepuasan pasien di ruang rawat inap Paviliun Bougenvil RSUD. Dr. H koesnadi Bondowoso Tahun 2013.....	49
4.7	Tabulasi silang Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Paviliun Bougenvil RSUD. Dr. H. Koesnadi Bondowoso Tahun 2013.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Jadwal penelitian
Lampiran 2	Surat keterangan penelitian
Lampiran 3	Pernyataan Peneliti
Lampiran 4	Pernyataan Bersedia Menjadi Responden
Lampiran 5	Daftar riwayat hidup
Lampiran 6	SOP Komunikasi Terapeutik
Lampiran 7	Lembar Kuesioner
Lampiran 8	Tabulasi hasil penelitian
Lampiran 9	Hasil uji SPSS
Lampiran 10	Lembar Konsultasi

