

SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI INSTALASI GAWAT
DARURAT RSUD DR. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO**

Disusun Guna Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
Dalam Program Studi Keperawatan
Universitas Sahid Surakarta



Disusun oleh
HENI NUR HAYATI
NIM: 2021122019

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2023**

**SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH**

Saya Mahasiswa Program Studi Keperawatan, Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta, yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Heni Nur Hayati

NIM : 2021122019

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/ skripsi dengan judul: **“Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso”** adalah benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin dan atau meniru tulisan karya orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan, maka saya sanggup menanggung segala konsekuensinya

Surakarta, Januari 2023

Yang menyatakan



Heni

Heni Nur Hayati
NIM: 2021122019

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Heni Nur Hayati
NIM : 2021122019
Program studi : Keperawatan
Fakultas : Sains, Teknologi dan Kesehatan
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas royalti nonesklusif (*Non-exclusive Royalti Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul: **Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso** beserta instrument/ desain/ perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalihkan media, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*autor*) dan pembimbing sebagai *co autor* atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun

Dibuat di : Surakarta, Januari 2023

Yang membuat pernyataan



Heni Nur Hayati
NIM: 2021122019

LEMBAR PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI INSTALASI GAWAT
DARURAT RSUD DR. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO**

Disusun oleh:

HENI NUR HAYATI
NIM: 2021122019

Skripsi ini telah disetujui untuk disusun dan ditindaklanjuti
pada tanggal 26 Januari 2023

Pembimbing I



Anik Suwarni, S.Kep., Ns., M.Kes
(NIDN: 0607077901)

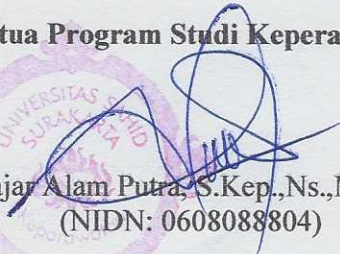
Pembimbing II



Atik Aryani, S.Kep., Ns., M.Kep
(NIDN: 0613018701)

Mengetahui

Ketua Program Studi Keperawatan



Fajar Alam Putra, S.Kep., Ns., MKM
(NIDN: 0608088804)

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD DR. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO

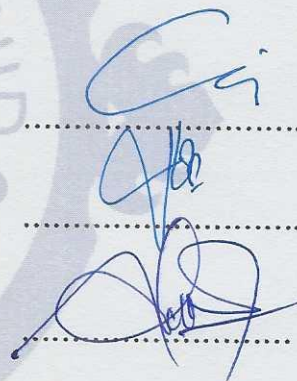
Disusun oleh :

HENI NUR HAYATI
NIM: 2021122019

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Keperawatan Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan
Universitas Sahid Surakarta
pada hari Kamis tanggal 26 Januari 2023

Dewan Penguji

1. Penguji 1 Anik Suwarni, S.Kep. Ns., M.Kes.
NIDN: 0607077901
2. Penguji 2 Atik Aryani, S.Kep., Ns., M.Kep
NIDN: 0613018701
3. Penguji 3 Fajar Alam Putra, S.Kep.,Ns., MKM
NIDN: 0608088804



Mengetahui,

**Ketua Program Studi
Keperawatan**


Fajar Alam Putra, S.Kep., Ns., MKM
NIDN: 0608088804

**Dekan
Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan**


Firdhaus Hari Saputro A. H, ST.,M.Eng
NIDN 0614068201

MOTTO

“ Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah”

(Thomas Alfa Edison)

”Kesuksesan butuh proses panjang, jangan pernah putus asa dan menyerah untuk mendapatkannya”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillahirabbil'alamin.....

Syukur kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, atas karunia serta kemudahan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga karya ini dapat menjadi amal shaleh bagi saya dan kebanggaan bagi keluarga tercinta.

Dengan rasa syukur Alhamdulillah kupersembahkan skripsi ini untuk:

1. Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang selalu melindungi di setiap langkahku.
2. Suamiku tercinta yang selalu memberikan doa, pengertian dan semangat untuk menyelesaikan perkuliahan ini.
3. Orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan kasih sayang, doa dan dukungan dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
4. Anakku “ Naufal Achmad Fadhilah Hendy Putra” yang telah memberikan semangat dan motivasi.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “ Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso” dengan baik dan benar. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep) Program Studi Keperawatan Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi banyak hambatan yang dihadapi, namun atas bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materiil sehingga skripsi dapat terselesaikan. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Sri Huning Anwariningsih, S.T., M.Kom selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta, yang telah memberikan kesempatan untuk studi di Universitas Sahid Surakarta.
2. Dr. Erwin Kartinawati, S. Sos., M. I. Kom selaku Wakil Rektor Akademik, Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama, yang telah memberikan izin dan kesempatan mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta.
3. Destina Paningrum, S.E., M.M, selaku Wakil Rektor Bidang Sumber daya, Keuangan dan Pengembangan, yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta.
4. Firdhaus Hari Saputro Al Haris, ST., M.Eng, Dekan Fakultas Sains Teknologi Dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan sarana dan prasarana sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.

5. Fajar Alam Putra, S.Kep., Ns., MKM, selaku Ketua Program Studi Keperawatan Universitas Sahid Surakarta dan dosen Penguji III yang telah membimbing selama perkuliahan dan memberikan saran demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Anik Suwarni, S.Kep., Ns., M.Kes, selaku dosen pembimbing I dan dosen penguji I yang bersedia membimbing dan mengarahkan penulis serta memberikan solusi atas kesulitan penulisan skripsi sampai dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Atik Aryani, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku dosen pembimbing II dan dosen penguji II yang memberikan telah membimbing dan memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. dr. Adhi Dharma, M.M Direktur RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri yang telah memberikan ijin kepada peneliti untuk melanjutkan studi S1 Keperawatan dan tempat penelitian serta pengambilan data.
9. Suami dan keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Orang tua dan Keluarga besar yang telah memberikan dukungan serta doa kepada penulis.
11. Semua pihak yang membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.

Wonogiri, Januari 2023

Penulis

Heni Nur Hayati
NIM: 2021122019

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
INTISARI.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN TEORI	
A. Tinjauan Teori	11
1. Komunikasi terapeutik.....	11
2. Pelayanan Gawat Darurat	18
3. Kepuasan Keluarga Pasien	25
B. Kerangka Teori	35

C. Kerangka Konsep.....	36
D. Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian.....	37
B. Tempat dan Waktu Penelitian	37
C. Populasi dan Sampel	37
D. Variabel Penelitian	40
E. Definisi Operasional	40
F. Instrumen Penelitian	41
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	43
H. Pengolahan dan Analisa Data.....	44
I. Jalannya Penelitian	47
J. Etika Penelitian	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	54
B. Hasil Penelitian.....	55
C. Pembahasan	60
D. Keterbatasan Penelitian.....	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	71
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	35
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Keaslian Penelitian	9
Tabel 2.1.	<i>Key Performance Indicators</i> Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit	24
Tabel 3.1	Definisi Operasional	41
Tabel 3.2	Kisi-kisi Kuesioner Komunikasi Terapeutik.....	42
Tabel 3.3	Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Keluarga Pasien.....	43
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dan Status Pekerjaan.....	56
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Komunikasi Terapeutik	57
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Keluarga	58
Tabel 4.4	Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Instalansi Gawat Darurat.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Formulir Penjelasan Pada Calon Subjek
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan Keikutsertaan Dalam Penelitian *Informed Consent*
- Lampiran 3 Data Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Kuesioner Komunikasi Terapeutik Perawat
- Lampiran 5 Kuesioner Kepuasan Keluarga
- Lampiran 6 Tabel Jadwal Penelitian
- Lampiran 7 Data Induk Penelitian
- Lampiran 8 Hasil analisis uji statistik
- Lampiran 9 Surat Studi Pendahuluan
- Lampiran 10 Surat Jawaban Permohonan Studi Pendahuluan
- Lampiran 11 Surat Ijin Penelitian/ Riset
- Lampiran 12 Surat Jawaban Permohonan Penelitian
- Lampiran 13 Surat Penelitian Mahasiswa
- Lampiran 14 Lembar Konsultasi Skripsi

DAFTAR SINGKATAN

- Depkes RI : Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- IGD : Instalasi Gawat Darurat
- KPI : *Key Performance Indicators*
- Pusbankes : Pusat Bantuan Kesehatan
- RATER : *Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, dan Reliability*
- RSUD : Rumah Sakit Umum Daerah