

SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DALAM TINDAKAN KEPERAWATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI BANGSAL
MINA RS MUHAMMADIYAH SELOGIRI**

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



Disusun oleh:

MAULANA FAJAR WARDANI

NIM. 2018.12.2018

**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 : Maulana Fajar Wardani

NIM : 2018.12.2018

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/ Skripsi dengan judul **“HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DALAM TINDAKAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIBANGSAL MINA RS MUHAMMADIYAH SELOGIRI”** adalah benar-benar karya yang disusun sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin 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 pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya sanggup menanggung segala konsekuensinya.

Dibuat di Surakarta Juli 2023

Yang membuat pernyataan,

Maulana Fajar Wardani



NIM: 2018122018

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maulana Fajar Wardani
NIM : 2018122018
Program Studi : SI Keperawatan
Fakultas : Sains, Teknologi dan Kesehatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty free Right*) atas skripsi saya yang berjudul : “**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DALAM TINDAKAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIBANGSAL MINA RS MUHAMMADIYAH SELOGIRI**” beserta instrumen / desain /perangkat (jika ada). Berhak menyimpan mengalih bentuk, mengalih media mengelola dalam bentuk pangkalan (*data base*), merawat serta mempublikasi karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*author*) dan pembimbing sebagai co author 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 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Maulana Fajar Wardani

NIM: 2018122018

MOTTO

“ Bertekad Menyelesaikan Misi “



LEMBAR PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DALAM TINDAKAN KEPERAWATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI BANGSAL
MINARS MUHAMMADIYAH SELOGIRI**

Disusun Oleh :

Maulana Fajar Wardani

2018122018

Proposal Tugas Akhir ini telah disetujui untuk disusun dan ditindaklanjuti

Pada Jumat, tanggal 10 Maret 2023

Pembimbing I



Widiyono, S.Kep, NS, M.Kep

NIDN. 0602048902

Pembimbing II



Vitri Dyah Herawati, M.Kep

NIDN. 0613118603

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Fajar Alam Putra, S.Kep, Ns., MKM

NIDN. 0608088804

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DALAM TINDAKAN KEPERAWATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI BANGSAL
MINA RS MUHAMMADIYAH SELOGIRI**

Disusun Oleh :

**MAULANA FAJAR WARDANI
2018122018**

Skripsi ini telah diterima dan disahkan Oleh Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Keperawatan Universitas Sahid Surakarta
Pada hari tanggal: 10 Maret 2023

1. Penguji 1 Widiyono, Skep.,Ns.,M.Kep
NIDN. 0602048902
2. Penguji 2 Vitri Dyah Herawati, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN.0613118603
3. Penguji 3 Anik Suwarni, S.Kep.,Ns.,M.Kes
NIDN. 0607077901



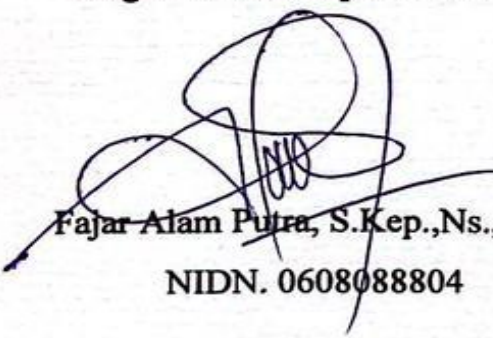
Ketua

Mengetahui

Dekan

Program Studi Keperawatan

Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan



Fajar Alam Putra, S.Kep.,Ns.,M.K.M
NIDN. 0608088804



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

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Penulis mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat, karunia, hidayah serta petunjuk yang telah dilimpahkan-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi yang berjudul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dalam Tindakan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Bangsal Mina RS Muhammadiyah Selogiri” dalam penyusunan proposal skripsi ini penulis menyadari bahwa tanpa dorongan bimbingan dan motivasi-motivasi dari berbagai pihak niscaya penulis tidak akan mampu menulis proposal skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian penyusunan proposal skripsi ini, sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Sri Huning Anwariningsih, ST, M.Kom selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Sahid Surakarta.
2. Dr. Erwin Kartinawati, S.Sos., M, I, Kom selaku wakil Rektor Akademik, Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan kesempatan penulis untuk mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta.
3. Destina Paningrum, S.E., M.M selaku wakil Rektor Sumber daya Keuangan dan Pengembangan Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan kesempatan dalam mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta.
4. Bapak Firdhaus Harri Saputra Al Haris, S.T., M.Eng selaku Dekan Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan yang telah memberikan izin dalam penelitian penulis.
5. Bapak Fajar Alam Putra, S.Kep., Ns., MKM., selaku Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan, yang telah memberikan ijin untuk dapat melakukan penelitian dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Bapak Widiyono, S.Kep, NS, M.Kep selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan penulis dengan penuh kesabaran, sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Ibu Vitri Dyah Herawati, M.Kep selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan, masukan dan saran sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Bapak dan ibu dosen serta staf kepegawaian Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan segenap ilmu dan pengalaman kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
9. Teman-Teman Mahasiswa Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas Sahid Surakarta yang telah senantiasa menjadi teman seperjuangan.

Tiada kata yang pantas penulis sampaikan kepada semuanya, kecuali ucapan terimakasih yang tak terhingga serta iringan doa semoga amal baiknya mendapatkan balasan dari Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Wassalamuaikum Wr. Wb

Surakarta, 27 Maret 2023

Penyusun

Maulana Fajar Wardani

2018 12 2018

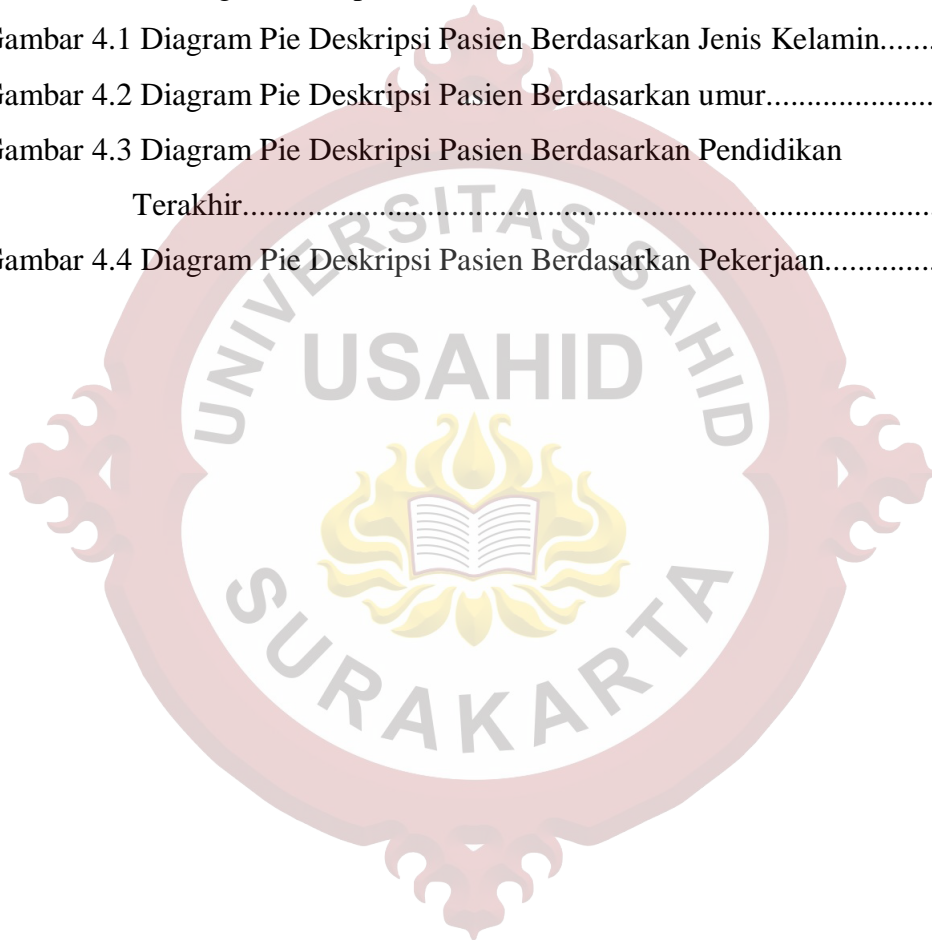
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Secara Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Secara Praktis	4
1.5 Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Teori.....	8
A.1 Komunikasi.....	8
1. Komunikator.....	8
A.2 Komunikasi Terapeutik	14
1. Pengertian Komunikasi Terapeutik.....	14
A.3 Kepuasan Pasien	16
B. Kerangka Teori.....	21
C. Kerangka Konsep	22
D. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Desain Penelitian.....	23
B. Waktu dan Tempat Penelitian	23
B.1 Lokasi Penelitian.....	23
B.2 Waktu Penelitian.....	23

C. Populasi dan Sampel.....	23
C.1 Populasi	23
C.2 Sampel.....	23
D. Variabel Penelitian	24
E. Definisi Operasional.....	25
F. Instrumen Penelitian.....	26
G. Uji validitas dan Reabilitas	27
H. Pengumpulan Data dan Analisa Data.....	29
I. Etika Penelitian	30
J. Rencana Jalannya Penelitian.....	31
BAB IV PEMBAHASAN.....	34
A. Hasil Penelitian	34
B. Tempat Penelitian.....	35
C. Pembahasan Penelitian.....	40
BAB V KESIMPULAN.....	46
A. SARAN.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN.....	49

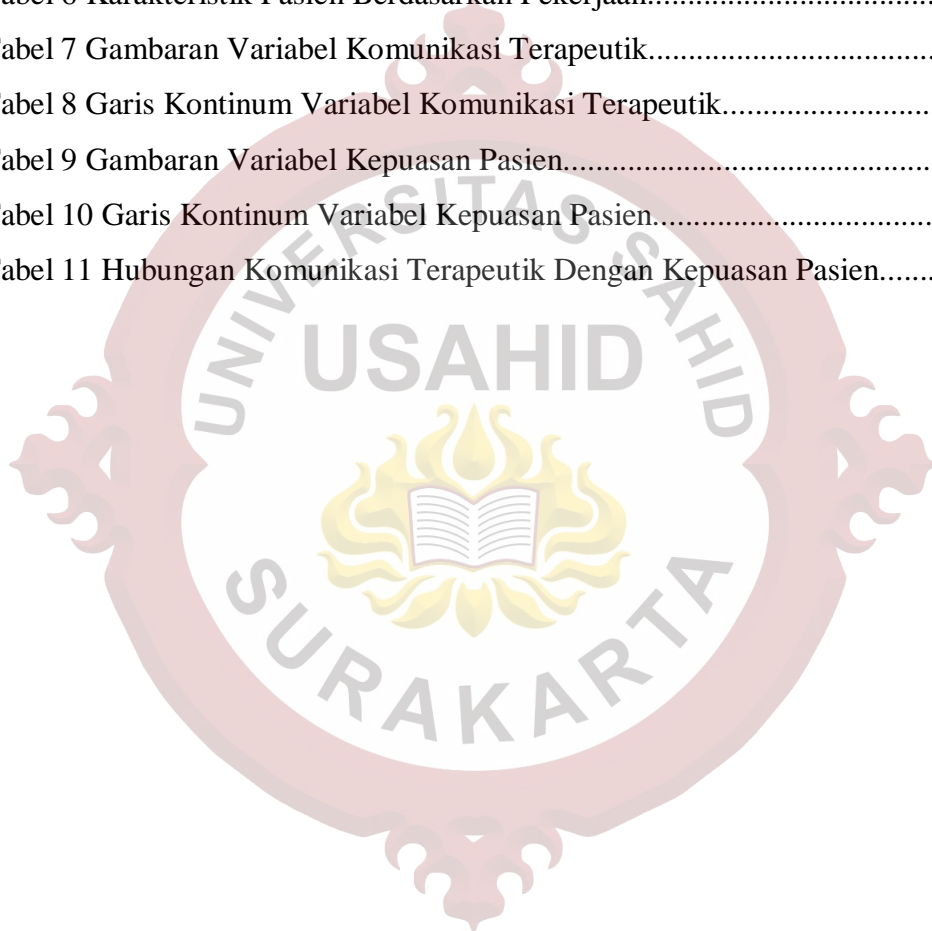
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori Sumber : Modifikasi Kerangka teori menurut Philip Kotler (1995) yang dikutip oleh Lestari (2008), dan Dwilaksono (2006).....	27
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	28
Gambar 4.1 Diagram Pie Deskripsi Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Gambar 4.2 Diagram Pie Deskripsi Pasien Berdasarkan umur.....	49
Gambar 4.3 Diagram Pie Deskripsi Pasien Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
Gambar 4.4 Diagram Pie Deskripsi Pasien Berdasarkan Pekerjaan.....	52



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tabel Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 2 Definisi Operasional.....	32
Tabel 3 Karakteristik Pasien Berdasarkan Alamat.....	48
Tabel 4 Karakteristik Pasien Berdasarkan Umur.....	49
Tabel 5 Karakteristik Pasien Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
Tabel 6 Karakteristik Pasien Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Tabel 7 Gambaran Variabel Komunikasi Terapeutik.....	53
Tabel 8 Garis Kontinum Variabel Komunikasi Terapeutik.....	53
Tabel 9 Gambaran Variabel Kepuasan Pasien.....	54
Tabel 10 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pasien.....	55
Tabel 11 Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien.....	55



INTISARI

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DALAM TINDAKAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI BANGSAL MINA RS MUHAMMADIYAH SELOGIRI

Maulana Fajar¹⁾, Widiyono²⁾, Vitri Dyah³⁾

Latar belakang : Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien terdiri dari beberapa aspek, salah satunya adalah kinerja dan komunikasi yang merupakan aspek paling berkaitan erat dengan perawat karena memiliki intensitas interaksi dengan pasien paling tinggi dibandingkan petugas kesehatan lain di Rumah Sakit. Faktor faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, image, desing visual, suasana, dan komunikasi. Komunikasi yang dilakukan perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien dengan cepat dan tanggap.

Tujuan : Mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dalam tindakan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di bangsal mina RS Muhammadiyah Selogiri.

Metode : Penelitian ini merupakan observasional analitik karena peneliti hanya melakukan observasi atau pengukuran variabel pada satu saat dimana setiap subjek hanya diobservasi 1 kali saja. Desain penelitian yang digunakan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini dimana rata-rata sensus pasien di ruang mina RS Muhammadiyah Selogiri didapatkan sebanyak 90 pasien. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan jumlah sample penelitian sebanyak 73 pasien. Penelitian ini dilakukan RS Muhammadiyah Selogiri dilakukan bulan Desember 2020.

Hasil : Ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dalam tindakan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di bangsal mina RS Muhammadiyah Selogiri dengan nilai value 0,001.

Kesimpulan : Kesimpulan pada penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan komunikasi terapeutik perawat dalam tindakan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di bangsal mina RS Muhammadiyah Selogiri.

Kata kunci : Komunikasi Terapeutik, Tingkat Kepuasan Pasien

-
- 1) Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta
 - 2) Dosen Medical Bedah Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Sahid Surakarta
 - 3) Dosen Managemen Keperawatan Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Sahid Surakarta.

ABSTRACT

THE CORRELATION OF NURSE THERAPEUTIC COMMUNICATION IN ACTION NURSING WITH PATIENT SATISFACTION LEVEL IN THE WARD MINA OF MUHAMMADIYAH SELOGIRI HOSPITAL

Maulana Fajar¹⁾, Widiyono²⁾, Vitri Dyah³⁾

Background: Patient satisfaction is a subjective value of service quality. Patient satisfaction consists of several aspects, such as performance and communication, which are the most closely aspects related to nurses because they have the highest intensity of interaction with patients compared to other health workers in the hospital. Factors related to patient satisfaction are product characteristics, price, service, location, facilities, image, visual design, atmosphere, and communication. Nurses' communication in providing assistance to patient complaints can be done quickly and responsively.

Objective: Determine the correlation between the therapeutic communication of nurses in nursing actions with the level of patient satisfaction in the mina wards of Muhammadiyah Selogiri Hospital.

Method: This research was an analytic observational because researchers only made observations or measured variables at one time, where each subject was only observed once. The research design used cross sectional. The population in this study was the average patient census in the mina room of Selogiri Muhammadiyah Hospital with 90 patients. The sampling technique was purposive sampling with a total sample of 73 patients. This research was carried out at Muhammadiyah Selogiri Hospital in December 2020.

Results: There is a correlation between nurse therapeutic communication in nursing actions with the level of patient satisfaction in the mina ward of Muhammadiyah Selogiri Hospital with a value of 0.001.

Conclusion: The conclusion shows that there is a correlation between nurse therapeutic communication in nursing actions with the level of patient satisfaction in the mina ward of Muhammadiyah Selogiri Hospital.

Keywords: Therapeutic Communication, Patient Satisfaction Level.

-
1. Students of Nursing Department of Sahid Surakarta University
 2. Lecturer of Nursing Department of Sahid Surakarta University
 3. Lecturer of Nursing Department of Sahid Surakarta University

