

SKRIPSI

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG MEDIKAL BEDAH RUMAH SAKIT MITRA KELUARGA SURABAYA

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Dalam Program Studi Ilmu Keperawatan
STIKES Insan Unggul Surabaya



Oleh :

FERLINA INDRA S
NPM 13012008

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)
INSAN UNGGUL SURABAYA
2015**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini disetujui untuk diajukan dan
Dipertahankan di depan Dewan Penguji

Disetujui pada
Tanggal : 09 Mei 2015

Pembimbing

Widiharti, S.Kep.Ns, MKep
NIDN : 0702128102

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan

Diah Jerita Eka Sari S.Kep, Ns. M.Kep
NIDN : 0722048401

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG MEDIKAL BEDAH RUMAH SAKIT MITRA KELUARGA SURABAYA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Ferlina Indra S
NPM : 13012008
PRODI : Ilmu Keperawatan

Telah diuji oleh Dewan Penguji Skripsi
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan Unggul Surabaya
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Pada tanggal : 09 Mei 2015

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr.Hj. Tri Ratih Agustina, dr., MARS (.....)
NIDN : 0708085403

Anggota : 1. Muslimin, S.Kep, Ns (.....)
NUPN : 9907146382

2. Widiharti, S.Kep.Ns., M.Kep (.....)
NIDN : 0702128102

Mengesahkan
Ketua
STIKES INSAN UNGGUL SURABAYA

Dr.Hj. Tri Ratih Agustina, dr., MARS
NIDN : 0708085403

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ferlina Indra S

NPM : 13012008

Tempat Tanggal Lahir : Pasuruan 23 September 1981

Bahwa skripsi yang berjudul “Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya” adalah bukan dari skripsi orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, kami bersedia mendapatkan sanksi dari akademik.

Surabaya, 1 Maret 2014

Yang Menyatakan

Ferlina Indra S
NPM. 13012008

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan bimbingan-Nya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya “ dapat terselesaikan.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana keperawatan (S.Kep) pada Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan Unggul Surabaya.

Bersama ini penghargaan yang setinggi-tingginya Kepada :

1. Hj. Suhartini SE. M.Kes selaku Ketua Pengurus Yayasan Karunia Abadi Surabaya;
2. Dr. Hj. Tri Ratih Agustina, dr., MARS selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Insan Unggul Surabaya dan Ketua Dewan Penguji yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Keperawatan.
3. Diah Jerita Eka Sari S.Kep, Ns. M.Kep selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan.
4. Widiharti, S.Kep.Ns, M.kep selaku Dosen Pembimbing
5. Dr.Dian M.Tandela selaku Direktur Utama Rumah Sakit Mitra keluarga Surabaya
6. Dr. Jeany Suryatin selaku Direktur Rumah Sakit Mitra keluarga Surabaya
7. Seluruh Keluarga yang selalu memberikan semangat demi terselesaikan skripsi ini.
8. Teman – Teman yang selalu membantu demi terselesainya skripsi ini

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan Skripsi ini

Surabaya, Januari 2015

Penulis

ABSTRAK

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG MEDIKAL BEDAH RUMAH SAKIT MITRA KELUARGA SURABAYA

Ferlina Indra S

Latar belakang : Salah satu indikator mutu pelayanan Rumah Sakit adalah kepuasan pasien. Sebagai ujung tombak pelayanan perawat mempunyai peranan penting tentunya komunikasi terapeutik merupakan hal yang sangat mendasar yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Observasi di RS.Mitra Keluarga Surabaya 91,5% pasien menyatakan puas dengan pelayanan perawat hal ini masih kurang dari target pelayanan 95-100%, kemungkinan masalah komunikasi masih perlu dikaji. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang Medikal Bedah RS.Mitra Keluarga Surabaya

Metode : Jenis Penelitian analitik korelasional dengan tehnik *cross sectional*. Populasi sebanyak 99 pasien, sampel 77 pasien dengan tehnik *simple random sampling*. variabel independen adalah komunikasi terapeutik, variabel dependennya adalah kepuasan pasien. Instrumen menggunakan kuesioner. Data dianalisa dengan korelasi *rank spearman*

Hasil : Komunikasi terapeutik di Ruang Medikal Bedah RS.Mitra Keluarga Surabaya sebagian besar perawat menerapkan komunikasi yang baik yaitu sebanyak 39 perawat (50,6%), Kepuasan pasien sebagian besar pasien menyatakan cukup puas yaitu sebanyak 39 pasien (50,6%) . Analisis Korelasi rank spearman $p = 0,000 < \alpha (0,05)$

Kesimpulan : Ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya

Kata kunci : komunikasi terapeutik, kepuasan pasien

ABSTRACT

COMMUNICATION RELATIONSHIP WITH THERAPEUTIC PATIENT SATISFACTION IN THE MEDICAL SURGICAL WARD OF MITRA KELUARGA SURABAYA HOSPITAL

Ferlina Indra S

Background: *One of the indicators of quality of care is patient satisfaction. As the spearhead very pentiung nursing care, therapeutic communication certainly is a very basic things related to patient satisfaction. Observation in hospital 91.5% of patients expressed satisfaction with nursing care it is still less than the target service of 95-100%, the possibility of communication problems still need to be assessed. This study aims to determine the relationship of therapeutic communication with patient satisfaction in the Medical Surgical Ward of Mitra Keluarga Surabaya Hospital*

Methods: *The study analytic cross sectional correlational techniques. A population of 99 patients, samples of 77 patients with simple random sampling technique. independent variable therapeutic communication, dependenya variable is patient satisfaction. The instrument uses a questionnaire. Data were analyzed with the Spearman rank correlation*

Results: *Therapeutic Communication in the Medical Surgical Ward of Mitra Keluarga Surabaya Hospital mostly nurses implement good communication as many as 39 nurses (50.6%), patient satisfaction majority of patients stated they were quite satisfied that as many as 39 patients (50.6%). Spearman rank correlation analysis $p = 0.000 < \alpha (0.05)$*

Conclusion: *There is a relationship of therapeutic communication with patient satisfaction in the Medical Surgical Ward of Mitra Keluarga Surabaya Hospital*

Keywords: *therapeutic communication, patient satisfaction*

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	
Halaman Sampul Dalam Prasyarat.....	i
Lembar Persetujuan.....	ii
Lembar Pengesahan	iii
Lembar Pernyataan.....	iv
Ucapan Terima Kasih.....	v
Abstrak	vi
<i>Abstract</i>	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi Terapeutik.....	6
2.1.1 Pengertian Komunikasi	6
2.1.2 Pentingnya Menjadi Terapeutik	7
2.1.3 Manfaat Menjadi Terapeutik.....	8
2.1.4 Tujuan Komunikasi Terapeutik	8
2.1.5 Prinsip Dasar Komunikasi Terapeutik	9
2.1.6 Tingkat Komunikasi Terapeutik	10
2.1.7 Teknik Komunikasi Terapeutik	11
2.1.8 Dimensi Hubungan Komunikasi Terapeutik.....	12
2.1.9 Karakteristik Perawat Yang Memfasilitasi	13
Tumbuhnya Hubungan Terapeutik	12
2.1.10 Tahapan Komunikasi Terapeutik	14
2.1.11 Strategi Menanggapi Respon Klien	16
2.1.12 Hambatan Dalam Komunikasi Terapeutik.....	17
2.1.13 Pengukuran Komunikasi Terapeutik.....	18
2.2 Konsep Dasar Kepuasan Pasien.....	18
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien	21
2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien	22
2.2.3 Aspek-aspek yang mempengaruhi Kepuasan Pasien	29
2.2.4 Pengukuran Kepuasan Pasien	31

BAB 3	KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
	3.1 Kerangka Konsep	32
	3.2 Hipotesis Penelitian	33
BAB 4	METODE PENELITIAN	
	4.1 Jenis dan Desain Penelitian	34
	4.2 Populasi, Sampel dan Metode Sampling	34
	4.2.1 Populasi	34
	4.2.2 Sampel	34
	4.2.3 Metode Sampling.....	36
	4.3 Klasifikasi Variabel	36
	4.3.1 Variabel Independen (Variabel bebas)	37
	4.3.2 Variabel Dependent (Variabel Terkait)	37
	4.4 Definisi Operasional	37
	4.5 Pengumpulan dan Pengolahan	38
	4.5.1 Pengumpulan Data.....	38
	4.5.2 Pengelolaan Data	38
	4.5.3 Analisa Data.....	41
	4.6 Etika Penelitian	41
	4.7 Kerangka Operasional.....	42
BAB 5	HASIL PENELITIAN	
	5.1 Gambaran Umum Lokasi Pengambilan Data	43
	5.2 Hasil Penelitian	44
	5.2.1 Data Umum	
	5.2.1.1 Karakteristik Pasien	44
	5.2.1.2 Karakteristik Perawat.....	46
	5.2.2 Data Khusus.....	48
	5.3 Analisis Data.....	49
BAB 6	PEMBAHASAN	
	6.1 Komunikasi Terapeutik di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya.....	50
	6.2 Kepuasan Pasien di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya.....	53
	6.3 Hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya	56
BAB 7	KESIMPULAN DAN SARAN	
	7.1 Kesimpulan	61
	7.2 Saran	61
	DAFTAR PUSTAKA	62
	LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Definisi Operasional Penelitian Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya	37
Tabel 4.2	Pedoman untuk memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	40
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya Maret 2015	44
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur Pasien di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya Maret 2015	44
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Pasien di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya Maret 2015	45
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan Pasien di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya Maret 2015	45
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Perawat di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya Maret 2015.....	46
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Umur Perawat di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya Maret 2015.....	46
Tabel 5.7	Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Perawat di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya Maret 2015.....	47
Tabel 5.8	Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja Perawat di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya Maret 2015.....	47
Tabel 5.9	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Komunikasi Terapeutik di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya Maret 2015	48

Tabel 5.10	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya Maret 2015	48
Tabel 5.11	Hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya Maret 2015.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Kerangka Konsep Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya.....	32
Gambar 4.1	Kerangka Operasional Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Pengantar Ijin Penelitian	64
Lampiran 2	Surat Balasan Ijin Penelitian.....	65
Lampiran 3	Surat Keterangan.....	66
Lampiran 4	Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	67
Lampiran 5	Lembar Persetujuan Menjadi Responden	68
Lampiran 6	Lembar Kuesioner.....	69
Lampiran 7	Alat Ukur Komunikasi Terapeutik	73
Lampiran 8	Alat Ukur Kepuasan Pasien	74
Lampiran 9	Rekapitulasi Data Umum Responden	75
Lampiran 10	Rekapitulasi Data Komunikasi Terapeutik	77
Lampiran 11	Rekapitulasi Kepuasan Pasien	80
Lampiran 12	Validitas Komunikasi Terapeutik	83
Lampiran 13	Reliabilitas Komunikasi Terapeutik	84
Lampiran 14	Frekuensi Data Umum	86
Lampiran 15	Frekuensi Data Khusus	87
Lampiran 16	Tabulasi Silang Data Umum Dengan Data Khusus.....	88
Lampiran 17	Tabulasi Silang	91
Lampiran 18	Hasil Analisa Korelasi Rank Spearman.....	92
Lampiran 19	Lembar Konsultasi Revisi.....	93

SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI RUANG MEDIKAL BEDAH RUMAH SAKIT
MITRA KELUARGA SURABAYA**



Oleh :

FERLINA INDRA S
NPM 13012008

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)
INSAN UNGGUL SURABAYA
2015**