

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DIRUANG RAWAT INAP PENYAKIT DALAM
RUMAH SAKIT MITRA KELUARGA SURABAYA**



PRIMA YUNIARTI
202202082

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KATOLIK
ST. VINCENTIUS A PAULO
SURABAYA
2024**

SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DIRUANG RAWAT INAP PENYAKIT DALAM
RUMAH SAKIT MITRA KELUARGA SURABAYA**



PRIMA YUNIARTI
202202082

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KATOLIK
ST. VINCENTIUS A PAULO
SURABAYA
2024**

HALAMAN PERSYARATAN GELAR

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DIRUANG RAWAT INAP PENYAKIT DALAM
RUMAH SAKIT MITRA KELUARGA SURABAYA**

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Dalam Program Studi Ilmu Keperawatan

PRIMA YUNIARTI
202202082

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KATOLIK
ST. VINCENTIUS A PAULO
SURABAYA
2024**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan:

Nama : Prima Yuniarti
Program Studi : Ilmu Keperawatan
NIM : 202202082
Tempat Tanggal Lahir : Sei enau, 09 Juni 1997
Alamat : Sukomanunggal VI No. 18, Surabaya, Jawa Timur.

Dengan ini menyatakan bahwa:

“Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya” adalah hasil karya saya sendiri, ide, pendapat atau materi yang saya cantumkan, sumber lain telah dikutip sesuai dengan cara penulisan dengan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi berdasarkan aturan tata tertib di STIKES ST. Vincentius A Paulo Surabaya.

Surabaya, 21 Juni 2024



penulis

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI PADA

TANGGAL : 21 JUNI 2024

Oleh:

Pembimbing 2



Veronica Silalahi., M.Kep., Ners
NRK : 122.011.038

Pembimbing 1



Etik Lusiani.,SKep.,Ners., M.Ked Trop
NRK : 111.995.015

Mengetahui,

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
Katolik St Vincentius A Paulo



Arief Widya Prasetya, M.Kep.,Ners
NRK : 11.2.002.020

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan



Ni Luh Agustini Purnama, M.Kep.,Ners
NRK : 11.2.005.023

KATA PENGANTAR

Terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: **“Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya”**.

Penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini banyak dapat arahan, bimbingan, suport serta berbagai bantuan ide, diskusi dan masukan yang sangat bermanfaat. Maka dari itu penulis mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak:

- 1) Etik Lusiani., S.Kep., Ners.,M.Ked Trop selaku pembimbing pertama yang sangat baik karena beliau selalu bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, dukungan, arahan, masukan serta saran yang sangat membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
- 2) Veronica Silalahi, M.Kep.,Ners selaku pembimbing kedua yang sudah sabar dalam bimbingan, memberikan pengarahan, serta masukan yang diberikan selama penulis menyelesaikan penulisan skripsi.
- 3) Arief Widya Prasetya., M.Kep.,Ners sebagai ketua STIKES Katolik St. Vincentius A Paulo Surabaya, yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
- 4) Ni Luh Agustini Purnama.,M.Kep.,Ners sebagai ketua Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES Katolik St. Vincentius A Paulo Surabaya.

- 5) Dr. Jeanny Suryatin, M.Kes selaku direktur Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya dan beserta jajaran yang telah memberi izin dan dukungan dalam pengambilan data, kerjasama dari pihak Rumah Sakit sangat berarti dalam kelancaran penulisan skripsi ini.
- 6) Kepala Ruangan Unit Kamar Bedah Ns. Normawat, S.Kep dan teman-teman yang selalu memberikan masukan dan dukungan penuh kepada peneliti sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
- 7) Orang tua dan saudara saya yang selalu senantiasa memberikan doa dan dukungan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
- 8) Teman-teman alih jenjang 2022 dan semua pihak yang telah membantu dan memberi semangat sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan Pihak-pihak yang terkait dengan penelitian, pasien yang bersedia menjadi responden penelitian serta Kepala Ruangan Rawat Inap Penyakit Dalam Ns. Ita Filliyanti, S.Kep yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian yang pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi.

Penulis sangat menghargai setiap kritikan dan saran yang diberikan. Hal ini dapat membantu penulis untuk terus memperbaiki dan mengembangkannya. penulis menyadari penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dapat harus ditingkatkan lagi. Semua kritik dan saran yang diberikan akan menjadi landasan untuk perbaikan.

Surabaya, 21 Juni 2024



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika STIKES Katolik St. Vincentius A Paulo Surabaya,
saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Prima Yuniarti
NIM : 202202082
Program Studi : S1 Ilmu Keperawatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIKES Katolik St. Vincentius A Paulo Surabaya Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya”**. Berserta perangkat yang diperlukan. Dengan hak bebas *Royalti Noneksklusif* ini STIKES KAtolik St. Vincentius A Paulo Surabaya berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik cipta.

Surabaya, 21 Juni 2024



Penulis

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP OF THERAPEUTIC COMMUNICATION WITH PATIENT SATISFACTION IN THE INPATIENT DISEASE AREAS IN MITRA KELUARGA HOSPITAL SURABAYA

By :

PRIMA YUNIARTI

(202202082)

Ineffective therapeutic communication will make patients feel that they do not understand the nurse's explanation and make Patient dissatisfaction. The phenomenon that occurs at Mitra Keluarga Surabaya Hospital is that there are still some nurses sometimes do not introduce themselves, patients do not receive enough information about nursing care plan, and not enough opportunity to ask questions and nurses way of communicating in providing information was not appropriate so that sometimes the patient felt dissatisfied with the nurse's explanation. This research aims to analyze the relationship between therapeutic communication and patient satisfaction. The design of this research is a correlation study with a cross-sectional approach. The population of this study was 45 respondents in the Internal Medicine Inpatient Room at Mitra Keluarga Hospital, Surabaya, taken using a consecutive sampling technique. The variables of this research are therapeutic communication and patient satisfaction. The instruments used are therapeutic communication and patient satisfaction questionnaires. The research results showed that the majority (98%) of nurses' therapeutic communication was in the good category and the majority (98%) of patient satisfaction was in the very good category. Based on the results of the Spearman Rank statistical test, the result was a $p\text{-value} = 0.005 < \alpha 0.05$ with a Correlation Coefficient interval = 0.413, so H_0 was rejected and H_1 was accepted, namely that there was a relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction. Nurses continue to maintain good therapeutic communication and need retraining to improve therapeutic communication.

Keyword: herapeutic communication, Patient Satisfaction.

ABSTRAK

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DIRUANG RAWAT INAP PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT MITRA KELUARGA SURABAYA

Oleh :

PRIMA YUNIARTI

(202202082)

Komunikasi terapeutik yang tidak efektif akan membuat pasien merasa tidak paham tentang penjelasan perawat dan membuat pasien tidak puas. Fenomena yang terjadi rumah sakit Mitra Keluarga Surabaya adalah masih ada beberapa perawat terkadang tidak memperkenalkan diri, pasien kurang mendapatkan informasi tentang tujuan dilakukan tindakan keperawatan, rencana tindakan selanjutnya, kurang kesempatan untuk bertanya, dan didapatkan juga dari beberapa pasien mengatakan cara berkomunikasi perawat dalam memberikan informasi kurang tepat sehingga terkadang pasien merasa tidak puas atas penjelasan perawat. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan komunikasi teapeutik dengan kepuasan pasien. Desain penelitian ini adalah studi korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya sebanyak 45 responden yang diambil dengan teknik *concecutive sampling*. Variabel penelitian ini adalah komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien. 97,8% pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat baik dan 97,8% pasien sangat puas sekali. Berdasarkan hasil uji statistik *Rank Spearman*, didapatkan hasil nilai $p=0,005 < \alpha 0,05$ dengan interval *Correlation Coefficient* = 0.413 dengan arah positif dengan kekuatan sedang yang artinya semakin baik komunikasi terapeutik perawat maka semakin tinggi kepuasan pasien. Perawat tetap mempertahankan komunikasi terapeuik yang sudah baik dan tetap menjalankan pelatihan komunikasi terapeutik Rumah Sakit karena masih ada perawat yang komunikasi terapeutik kurang.

Kata kunci : Komunikasi terapeutik, kepuasan pasien.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSYARATAN GELAR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR SINGKATAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1. Tujuan Umum.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2. Manfaat Praktis.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Komunikasi Terapeutik.....	6
2.1.1. Definisi Komunikasi Terapeutik.....	6
2.1.2. Tujuan Komunikasi Terapeutik.....	6
2.1.3. Prinsip Komunikasi Terapeutik.....	8
2.1.4. Teknik Komunikasi Terapeutik.....	9
2.1.5. Sikap dalam Komunikasi Terapeutik.....	10
2.1.6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Terapeutik.....	11
2.1.7. Tahap-tahap Komunikasi Terapeutik.....	13
2.1.8. Dampak Komunikasi Terapeutik.....	15
2.1.9. Alat Ukur Komunikasi Terapeutik.....	16
2.1. Kepuasan Pasien.....	19
2.1.1. Definisi Kepuasan Pasien.....	19

DAFTAR ISI

2.1.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	19
2.2.3. Faktor-faktor yang Menyebabkan Ketidakpuasan Pasien.....	22
2.2.4. Dimensi Kepuasan Pasien.....	23
2.2.5. Teknik Pengukuran Kepuasan Pasien.....	27
2.2.6. Cara Mengukur Kepuasan Pasien.....	28
2.2.7. Alat Ukur Kepuasan Pasien.....	28
2.3. Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien.....	29
2.4. Kerangka Konseptual.....	30
2.5. Hipotesis.....	31
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	32
3.1. Desain Penelitian.....	32
3.2. Kerangka Kerja.....	32
3.3 Identifikasi Variabel.....	34
3.4. Definisi Operasional.....	34
3.5. Populasi, Sampel dan Sampling.....	36
3.5.1. Populasi.....	36
3.5.2. Sampel.....	37
3.5.3. Sampling.....	37
3.6. Pengumpulan Data dan Analisa Data.....	38
3.6.1. Pengumpulan Data.....	38
3.6.2. Analisa Data.....	41
3.7. Etika Penelitian.....	44
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Hasil Penelitian.....	46
4.1.1. Karakteristik Lokasi Penelitian.....	46
4.1.2. Data Umum.....	47
4.1.3. Data Khusus.....	49
4.1.4. Uji Hipotesis.....	51
4.2. Pembahasan.....	51
4.2.1. Komunikasi terapeutik perawat.....	51
4.2.2. Kepuasan Pasien.....	53
4.2.3. Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.....	54
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1. Simpulan.....	57
5.2. Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA.....	58
DAFTAR ISI.....	
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya.....	35
Tabel 3. 2 Pedoman untuk memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi (Sugiyono,2016).....	43
Tabel 4. 1 Karakteristik responden di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya Pada Tanggal 10-30 Mei 2024.....	47
Tabel 4. 2 Tabulasi silang komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya pada Tanggal 10-30 Mei 2024.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya.....	31
Gambar 3. 1 Kerangka Kerja Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien.....	33
Gambar 4. 1 Diagram Pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya pada Tanggal 10-30 Mei 2024.....	49
Gambar 4. 2 Diagram Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya pada Tanggal 10-30 Mei 2024.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Lembar permohonan ijin survey.....	61
Lampiran. 2 Surat Ijin Kelayakan Laik Etik.....	62
Lampiran. 3 Surat Permohonan Ijin Penelitian.....	63
Lampiran. 4 Surat ijin penelitian.....	64
Lampiran. 5 Lembar hasil pengolahan data karakteristik responden berdasarkan komunikasi terapeutik.....	65
Lampiran. 6 Tabulasi Silang Antara Data Demografi Dengan Komunikasi Terapeutik Perawat.....	75
Lampiran. 7 Tabulasi Silang Antara Data Demografi Dengan Kepuasan Pasien	77
Lampiran. 8 Lembar Informasi Untuk Responden.....	80

DAFTAR SINGKATAN

ASDPP	: Analisa Statistik Deskriptif Proporsional Prosentase
RATER	: (<i>responsive</i> (responsif), <i>assurance</i> (jaminan), <i>tangible</i> (nyata), <i>empathy</i> (empati), dan <i>reliability</i>).
PSNCQQ	: <i>Patient Satisfaction with nursing care quality questionnaire</i>
BOR	: <i>Bed Occupancy Rate</i>
IGD	: Instalasi gawat darurat
MCU	: Medical check Up
OK	: Kamar Oprasi

