

SKRIPSI

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP  
INTERNA KELAS III RSUD PANEMBAHAN  
SENOPATI BANTUL

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Keperawatan



Oleh

Endar Prasetyawati

KPP1900239

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN DAN NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA  
YOGYAKARTA

2021



**SKRIPSI**

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP  
INTERNA KELAS III RSUD PANEMBAHAN  
SENOPATI BANTUL

**Disusun Oleh:**

Endar Prasetyawati

KPP 1900239

**Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji**

**Pada tanggal 22.01.2021**

**Susunan Dewan Penguji**

**Penguji I**

Nur Anisah, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.KJ

**Penguji II**

Ronald, S.K.M., M.Kes

**Penguji III**

Patria Asda, S.Kep., Ns., M.P.H

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh gelar sarjana Keperawatan**

Yogyakarta, 02.02.2021



**Ketua Program Studi Keperawatan (S1) dan Ners**

Ika Mustika Dewi, S.Kep., Ns., M.Kep.





## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di Bawah ini,

**Nama** : Endar Prasetyawati

**Nomor Induk Mahasiswa** : KPP 1900239

**Program Studi** : Keperawatan (S1) dan Ners

**Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :**

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interna Kelas III RSUD Panembahan Senopati Bantul

**adalah hasil karya saya sendiri dan sepengetahuan saya belum pernah dipublikasikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta maupun di institusi lain.**

**Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata apa yang saya nyatakan tidak benar maka saya siap menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah beserta gelar yang melekat.**

Yogyakarta, 02022021

Yang menyatakan,



Endar Prasetyawati

**Mengetahui Ketua Dewan Penguji,**

Nur Anisah, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.KJ



# **HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP INTERNA KELAS III RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL**

**Endar Prasetyawati**

## **ABSTRAK**

Latar Belakang : Komunikasi merupakan bagian integral dari kehidupan manusia tidak terkecuali . Profesi perawat yang selalu berhubungan dengan klien, keluarga dan tenaga kesehatan lainnya. Dalam setiap tindakan keperawatan, perawat melakukan komunikasi sehingga komunikasi yang baik dan efektif merupakan kunci bagi perawat dalam melaksanakan peran dan fungsinya.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap interna kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul.

Metode Penelitian : Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif korelasional menggunakan rancangan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap interna kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul. Tehnik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah stratified proporsional random dengan jumlah 63 orang. Alat pengumpul data menggunakan kuesioner dan analisa data menggunakan rank spearman.

Hasil : Hasil Penelitian menunjukkan sebagian besar pasien di ruang rawat inap interna kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (60,3%)

Kesimpulan : Terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap interna kelas III RSUD Panembahan Senopati Bantul.

Kata Kunci : Komunikasi terapeutik, kepuasan pasien

<sup>1</sup> Mahasiswa Prodi Ilmu Keperawatan STIEKES Wira Husada Yogyakarta

**THE RELATIONSHIP BETWEEN THERAPEUTIC COMMUNICATION  
NURSE WITH THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION  
IN PATIENT ROOMS INTERNA CLASS III  
RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL**

**Endar Prasetyawati**

**ABSTRACT**

**Background:** Communication is an integral part of human life is no exception. A nurse profession that is always in touch with clients, families and other health workers. In every nursing action, nurses communicate so that good and effective communication is the key for nurses in carrying out their roles and functions.

**Purpose:** This study aims to determine the relationship between nurse therapeutic communication and the level of patient satisfaction in class III internal inpatient room at Panembahan Senopati Regional General Hospital, Bantul.

**Methods:** This study was a descriptive correlational study using a cross sectional design. The population in this study were class III internal inpatients at the Panembahan Senopati Regional General Hospital, Bantul. The technique used in sampling was stratified proportional random with a total of 63 people. The data collection tool used a questionnaire and data analysis used the rank spearman.

**Results:** The results showed that most of the patients in class III internal hospital in Panembahan Senopati Bantul were satisfied with the services provided (60.3%)

**Conclusion:** There is a relationship between the therapeutic communication of nurses and the level of patient satisfaction in the class III internal inpatient room at Panembahan Senopati Hospital, Bantul.

**Keywords:** Therapeutic communication, patient satisfaction

<sup>1</sup> Student of Nursing Study Program at STIEKES Wira Husada Yogyakarta

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkah dan limpahan rahmat-Nya maka peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interna Kelas III RSUD Panembahan Senopati Bantul.

Maksud dan tujuan pembuatan proposal penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam pendidikan Sarjana pada Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES Wira Husada Yogyakarta. Dalam penulisan proposal penelitian ini cukup sering penulis mengalami berbagai hambatan dan rintangan, tetapi berkat bimbingan, pertolongan, nasehat serta saran dari semua pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan pembuatan proposal penelitian ini. Untuk itu penulis menyampaikan terimakasih yang mendalam kepada :

1. Ibu Dr. Dra Ning Rintiswati, M. Kes selaku Ketua STIKES Wira Husada Yogyakarta.
2. Bapak dr. I Wayan Marthana W K, Sp.THT, M.Kes selaku Direktur RSUD Panembahan Senopati Bantul.
3. Ibu Ika Mustika Dewi, S.Kep., Ns., M.Kep selaku Ketua Prodi Ilmu Keperawatan STIKES Wira Husada Yogyakarta.
4. Ibu Nur Anisah, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.KJ selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran sehingga penyusunan proposal ini dapat terselesaikan.

5. Bapak Ronald, S,K.M., M.Kes selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran sehingga penyusunan proposal ini dapat terselesaikan.
6. Bapak / ibu dosen pengajar dan staf karyawan/karyawati Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES Wira Husada Yogyakarta.
7. Orang tua, Bapak Subandi dan Ibu Ch Mudjinah, Suami E Agung Prasetyo D, anak-anak A Siva Agriyana dan E Shevina Haning yang selalu memberikan kasih sayang, cinta dan dukungan yang tak ternilai harganya.
8. Kepada semua pihak yang terkait dalam penyusunan penelitian yang tidak bisa disebut satu persatu, terimakasih atas bantuan, dukungan, dan doanya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian ini masih ada kekurangan dan keterbatasan . Untuk itu penulis menerima saran dan kritik yang membangun dari pembaca semua agar tulisan ini dapat menjadi lebih baik lagi. Terima Kasih.

Yogyakarta, Januari 2020

Penulis

Endar Prasetyawati

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN/ PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Ruang Lingkup .....	6
E. Manfaat .....	7
F. Keaslian Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	12
B. Kerangka Teori .....	38
C. Kerangka Konsep .....	39
D. Hipotesis .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	41
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	41
C. Populasi dan Sampel .....	41
D. Variabel Penelitian .....	44
E. Definisi Operasional .....	44
F. Alat Penelitian .....	45

G. Uji Kesahihan dan Keandalan .....	47
H. Pengolahan dan Analisa Data .....	50
I. Jalannya Pelaksanaan Penelitian .....	53
J. Etika penelitian .....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil.....	58
B. Pembahasan.....	61
C. Keterbatasan Penelitian.....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	44
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner.....	47
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Gambaran Karakteristik Pasien Di Ruang Rawat Inap Interna Kelas III RSUD Panembahan Senopati Bantul Tahun 2020 (n=63) .....	58
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interna Kelas III RSUD Panembahan Senopati Bantul Tahun 2020 (n=63) .....	59
Tabel 4.3 Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interna Kelas III RSUD Panembahan Senopati Bantul Tahun 2020 (n=63)....	60

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian .....	39
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian .....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Protokol Penelitian .....	77
Lampiran 2. Surat Permohonan menjadi Responden .....	78
Lampiran 3. Surat Persetujuan menjadi Responden .....	79
Lampiran 4. Lembar Kuesioner .....	80
Lampiran 5. Anggaran Penelitian .....	84
Lampiran 6. Sura Permohonan Studi Pendahuluan.....	85
Lampiran 7. Surat Ijin Studi Pendahuluan.....	86
Lampiran 8. Surat Keterangan Kelaikan Etik .....	87
Lampiran 9. Surat Permohonan Izin Uji Validitas dan Reliabilitas.....	88
Lampiran 10. Surat Izin Uji Validitas dan Reliabilitas .....	89
Lampiran 11. Surat Ijin Penelitian .....	90
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	91
Lampiran 13. Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....	97
Lampiran 14. Lembar Konsultasi Pembimbing I .....	98
Lampiran 15. Lembar Konsultasi Pembimbing II.....	103

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Keperawatan merupakan landasan dasar di dalam sistem pelayanan kesehatan dan perawat bagian penting dari itu. Perawat memberikan pelayanan asuhan keperawatan untuk pasien dan berurusan dengan mereka selama 24 jam, 7 hari seminggu sehingga perawat adalah bagian yang sangat berharga dalam sistem pelayanan kesehatan. Komunikasi dengan pasien merupakan bagian dalam memberikan asuhan keperawatan. Komunikasi perawat dengan pasien terdapat beberapa cara tapi yang sangat penting yaitu komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik dilakukan oleh profesional perawat dan perawat harus tahu karena untuk melakukan asuhan keperawatan. Hal ini dilakukan agar ketika pasien dan keluarga tiba-tiba stress atau hal yang tidak dapat diubah datang pasien dan keluarga dapat menerima (Yas & Mohammed, 2016).

Komunikasi merupakan bagian integral dari kehidupan manusia, tidak terkecuali profesi perawat yang selalu berhubungan dengan klien, keluarga, dan tenaga kesehatan lainnya. Dalam setiap tindakan keperawatan, perawat melakukan komunikasi sehingga

komunikasi yang baik dan efektif merupakan kunci bagi perawat dalam melaksanakan peran dan fungsinya. (Suryani, 2019).

Dalam profesi keperawatan, komunikasi menjadi sangat penting karena merupakan alat atau metode utama dalam melaksanakan proses keperawatan. Dalam asuhan keperawatan, komunikasi ditujukan untuk mengubah perilaku pasien kearah yang lebih baik agar mencapai tingkat kesehatan yang optimal. Berdasarkan tujuan tersebut, komunikasi dalam keperawatan disebut sebagai komunikasi terapeutik.( Suryani, 2019 )

Komunikasi merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam menentukan kepuasan pasien, karena pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan pelayanan, tetapi bagaimana perawat mampu membina hubungan komunikasi dengan pasien dalam memberikan pelayanan keperawatan demi keberhasilan dan kesembuhan pasien (Asmuji, 2012).

Penelitian yang dilakukan oleh Alemu, et al (2014) di Rumah Sakit Debre Markos, Ethiopia, didapatkan hasil bahwa pelatihan komunikasi interpersonal perawat bangsal sangat penting. Pelatihan ini mampu membuat perubahan yang signifikan pada tingkat kepuasan pasien dari 25,1% menjadi 82,5%. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik sangat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Akbar,dkk (2013) di instalasi rawat inap RSUD Labuah Baji Makasar, diketahui bahwa ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat disebabkan oleh perawat hanya kadang-kadang mengucapkan salam ketika masuk ke dalam kamar perawatan pasien, tidak pernah memperkenalkan diri, tidak pernah menjelaskan peraturan yang berlaku di rumah sakit, dan perawat jarang memberikan penjelasan mengenai tindakan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Perawat terkadang menggunakan bahasa ilmiah yang sulit dimengerti oleh pasien. Perawat juga mengatakan bahwa perawat tidak pernah memberitahu waktu pertemuan dan rencana tindakan yang akan dilakukan selanjutnya, perawat jarang memberikan kesempatan untuk pasien bertanya, perawat terkadang saat meninggalkan kamar pasien tidak pamit terlebih dahulu, serta dalam berkomunikasi perawat kurang ramah.

Penelitian yang dilakukan Kusumo (2017) yang berjudul Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja, hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan penelitian sebagai berikut, terdapat pengaruh pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat dan Poliklinik RSUD Jogja. Tahap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat yang paling mempengaruhi terhadap

kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja adalah tahap terminasi, sedangkan komunikasi terapeutik perawat yang paling mempengaruhi terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja adalah tahap orientasi.

RSUD Panembahan Senopati Bantul merupakan Rumah Sakit kelas B pendidikan dan sebagai rumah sakit rujukan. Fasilitas yang ada di rumah sakit ini adalah instalasi gawat darurat, instalasi rawat intensif, instalasi rawat jalan, instalasi rawat inap, instalasi penunjang medis, dan instalasi non penunjang medis. Angka BOR ( Bed Occupation Rate ) RSUD Panembahan Senopati Bantul mengalami penurunan. Tahun 2017 BOR RSUD Panembahan Senopati 77,44%, 57,50% pada tahun 2018, serta 56,28% pada tahun 2019 ( Rekam Medik RSUD Panembahan Senopati Bantul,2020 ). Jumlah perawat yang sudah diberikan pelatihan komunikasi adalah 120 orang dari 368 orang. Untuk survei kepuasan pasien semester 1 tahun 2020 yaitu 87,49. Standar pelayanan minimal rumah sakit untuk kepuasan pasien di Indonesia 100 % ( Permenkes RI No 4, 2019 ).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti tanggal 29 Mei 2020 di ruang Bakung dan Cempaka RSUD Panembahan Senopati Bantul dengan wawancara kepada 10 pasien didapat data untuk masalah terkait komunikasi terapeutik sejumlah 6 pasien mengatakan perawat tidak menyampaikan salam, 4 pasien mengatakan perawat memberikan salam, 7 pasien mengatakan

perawat tidak memperkenalkan diri 3 pasien mengatakan perawat memperkenalkan diri, 6 pasien mengatakan perawat tidak memberi tahu rencana tindakan, 4 pasien mengatakan perawat memberi tahu rencana tindakan, 2 pasien mengatakan perawat kurang ramah, 6 pasien mengatakan perawat tidak menjelaskan tindakan yang akan dilakukan, 4 pasien mengatakan perawat menjelaskan rencana tindakan, 6 pasien mengatakan saat ingin keluar dari kamar pasien tidak pamit, 4 pasien mengatakan perawat saat ingin keluar kamar pasien pamit, untuk masalah terkait kepuasan sejumlah 1 pasien mengatakan bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih dan 2 pasien mengatakan puas terhadap komunikasi terapeutik perawat. Pasien mengatakan komunikasi dengan perawat yang sudah dikenal akan merasa lebih percaya dan tenang.

Jumlah pasien di ruang Bakung pada bulan Maret 2020 ada 154 orang, April 133 orang, Mei 124 orang. Jumlah pasien di ruang Cempaka pada bulan Maret 2020 ada 35 orang, April ada 39 orang, dan Mei ada 35 orang. Jumlah rata-rata pasien di ruang Bakung dan Cempaka pada bulan Maret sampai Mei 2020 ada 173 orang.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti melakukan penelitian tentang Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interna kelas III RSUD Panembahan Senopati Bantul.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah penelitian yaitu Adakah hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interna Klas III Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul?

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan umum**

Untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interna Klas III RSUD Panembahan Senopati Bantul.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di Ruang Rawat Inap Interna Klas III RSUD Panembahan Senopati Bantul.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interna Klas III RSUD Panembahan Senopati Bantul.

## **D. Ruang Lingkup Penelitian**

### **1. Materi**

Materi dalam Penelitian ini memacu pada materi kuliah manajemen keperawatan.

## 2. Responden penelitian

Semua pasien yang dirawat di ruang rawat inap Interna Kelas III RSUD Panembahan Senopati Bantul.

## 3. Waktu penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan Maret 2020 sampai dengan Januari 2021.

## 4. Tempat penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di ruang rawat inap interna kelas III RSUD Panembahan Senopati Bantul.

## **E. Manfaat**

### 1. Bagi responden

Hasil penelitian ini dapat memaparkan tingkat kepuasan pasien dengan komunikasi terapeutik perawat.

### 2. Bagi Ilmu Keperawatan

Hasil penelitian ini digunakan sebagai gambaran intervensi keperawatan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interna Klas III RSUD Panembahan Senopati Bantul.

### 3. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat dipergunakan untuk melihat gambaran komunikasi terapeutik dan tingkat kepuasan pasien. Sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan

kebijakan Rumah Sakit dalam melaksanakan komunikasi terapeutik untuk kepuasan pasien.

#### 4. Bagi Peneliti selanjutnya

Sebagai sumber informasi dasar atau referensi bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan metode penelitian yang berkaitan dengan komunikasi terapeutik.

### **F. Keaslian Penelitian**

Penelitian yang ada kaitannya dengan ini adalah :

1. Priscylia A.C Rorie (2014 ) yang berjudul hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Irina A RSUP PROF. DR. R. D. KANDOU MANADO, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat di Ruang Rawat Irina A sudah baik, pasien yang dirawat di Ruang Rawat Inap Irina A sudah merasa puas dengan komunikasi terapeutik perawat, dan dari penelitian yang dilakukan maka disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Irina A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah variabel bebas yaitu komunikasi terapeutik dan variabel terikatnya yaitu kepuasan pasien. Perbedaannya terletak pada metode penelitian dengan survey analitik dengan purposive sampling ,

jumlah populasi 67 orang, sampel 67 orang dan waktu penelitian bulan Februari sampai dengan Agustus 2014.

2. Hajarudin (2014), dengan Judul Penelitian "Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta" Tujuan dari penelitian untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian non-eksperimen dengan menggunakan pendekatan cross-sectional. Subyek penelitian adalah pasien yang mendapatkan penanganan oleh perawat di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta. Sampel penelitian diambil dengan teknik purposive sampling berjumlah 30 orang pasien dan 10 orang perawat. Data diambil dengan menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan korelasi Chi Square. Hasil analisa univariat menunjukkan bahwa sebagian besar komunikasi terapeutik perawat berada dalam kategori baik yaitu sebanyak 22 orang (73.3%) serta tingkat kepuasan responden di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta sebagian besar berada dalam kategori puas yaitu sebanyak 24 orang (80,0%). Hasil analisa bivariat pada uji statistik dengan menggunakan rumus analisis Chi Square menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,536 dan nilai p sebesar 0,384 ( $p > 0.05$ ) yang berarti tidak

terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta.

Persamaan dengan peneliti yang dilakukan oleh peneliti adalah variabel bebas yaitu komunikasi terapeutik dan variabel terikatnya yaitu kepuasan pasien. Perbedaannya terletak pada metode penelitian, jumlah sampel, waktu penelitian, dan tempat penelitian.

3. Christiani (2013) penelitian dengan judul “Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Perilaku Perawat Dalam Komunikasi Terapeutik di Rumah Sakit Santa Elisabeth Purwokerto . Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh perawat yang berpendidikan DIII di Rumah Sakit Santa Elisabeth Purwokerto. Sampel berjumlah 44 dengan teknik *total sampling*. Analisis data menggunakan uji Chi Square dan regresi *logistic ganda*. Terdapat hubungan yang signifikan antara umur ( $p=0,032$ ), status kepegawaian ( $p=0,008$ ), latar belakang pendidikan ( $p=0,007$ ) dengan perilaku perawat dalam melaksanakan komunikasi terapeutik . Kesimpulan dari penelitian ini adalah latar belakang pendidikan ( $0,007$ ) merupakan faktor yang paling dominan berhubungan dengan perilaku perawat dalam melaksanakan komunikasi terapeutik.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang adalah fokus utama dalam penelitian. Fokus utama dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan perilaku perawat dalam komunikasi terapeutik. Sedangkan fokus penelitian sekarang adalah komunikasi terapeutik.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap interna kelas III RSUD Panembahan Senopati Bantul.
2. Berdasarkan penilaian pasien, sebagian besar perawat di ruang rawat inap Interna kelas III RSUD Panembahan Senopati Bantul telah melakukan komunikasi terapeutik dengan baik (77,8%).
3. Sebagian besar pasien di ruang rawat inap Interna kelas III RSUD Panembahan Senopati Bantul sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (60,3%)

#### **B. Saran**

Berdasarkan dari pembahasan dan kesimpulan penelitian di atas, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Responden

Bagi responden dapat memahami komunikasi terapeutik perawat selama dirawat di rumah sakit guna mendukung pencapaian pelayanan yang berkualitas.

## 2. Bagi Ilmu Keperawatan

Bagi ilmu keperawatan, diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan bahwa perawat tidak lepas dari komunikasi. Oleh sebab itu komunikasi merupakan kesuksesan seorang perawat dalam menangani pasien sehingga dalam ilmu keperawatan perlu menyisipkan ilmu – ilmu komunikasi terapeutik dalam mata kuliah keperawatan.

## 3. Bagi Pihak Rumah Sakit

- a. Melakukan pelatihan komunikasi terapeutik sebagai salah satu upaya yang harus terus menerus dilaksanakan dalam mempertahankan atau bahkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien atau masyarakat
- b. Mempertahankan kualitas sumber daya manusia bidang keperawatan sebagai pemberi pelayanan keperawatan, khususnya sikap dan keterampilan dalam berkomunikasi.

## 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik melanjutkan penelitian serupa, dapat meneliti faktor – faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya gambaran lingkungan rumah sakit, ruang perawatan, tarif pelayanan dan promosi rumah sakit yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar , A. Patrisia, Sidin I, Pasinringi ,S. A,( 2013) . Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makasar. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin*.
- Alemu, et al. (2014) . Change in Patient Satisfaction with Nursing Care And Communication At De Bre Markos Hospital, Amhara Regiar, Ethiopia, *American Journal Of Health research* 2(4) 171-176.
- Anas, T. ( 2014 ). *Komunikasi Dalam Keperawatan* . Jakarta : EGC.
- Anoraga. ( 2009 ). *Psikologi Dalam Perusahaan*. PT. Rineka Cipta  
Jakarta.
- Ari, Y. ( 2015 ) Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Bangsal Kelas III RSUD Wates Kulon Progo.
- Asmuji, (2012 ). *Manajemen Keperawatan*. Ar-Ruzz Media. Cetakan I. Yogyakarta.
- Aspuah. (2013). *Kumpulan Kuesioner dan Instrumen Penelitian Kesehatan Yogyakarta* : Nuha Medika.
- Aswar, Saifuddin (2010). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Christiani, T.H. (2013). Faktor- Faktor Yang Berhubungan Dengan Perilaku Perawat Dalam Komunikasi Terapeutik Di Rumah Sakit Sakitr Elizabeth Purwokerto, *Skripsi*. Purwokerto : Fakultas Ilmu Kesehatan. UMP.
- Damaiyanti, M. (2010). *Komunikasi Terapeutik dalam Praktek Keperawatan*. Jakarta : EGC.
- Hajarudin. (2014 ). Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Plered Bantul Yogyakarta.
- Hidayat, A. A. (2007). *Metode Penelitian Kebidanan Tehnik Analisis Data*. Jakarta : Salemba Medika.
- Kotler, P. (2009). *Marketing Management*. Terjemahan Molan. Jakarta: PT.Indeks.

- Kusumo. ( 2017 ). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Yogyakarta. UMY : *Jurnal Medicolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*.
- Lestari, Sunarto dan Kuntasari (2009). Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*.
- Mustikasari. ( 2006 ). *Komunikasi Dalam Pelayanan Keperawatan* <http://mustikanurse.blogspot.com>.
- Notoatmodjo, S (2010 ). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineke Cipta.
- Notoatmodjo, S (2012 ). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineke Cipta.
- Nursalam. ( 2013 ). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. ( 2019 ) . *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional* . Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. ( 2020 ) . *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional* . Jakarta :Salemba Medika.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia ( Permenkes RI) Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota. Jakarta : Biro Hukum dan Organisasi, Sekretariat Jenderal Departemen Kesehatan RI.
- Potter & Perry. (2009). *Fundamental Keperawatan*, Edisi 7 Buku 1. Jakarta: Salemba Medika.
- Praptiwi, A (2011). *Pengelolaan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan*, Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Pajajaran.
- Priscyllia A.C Rorie, Linnie Pondaag, Rivelino S Hamel. ( 2014). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Irina RSUP Prof DR.R.D. Kandou Manado. Progam Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Purwanto , H .(1994 ). *Komunikasi untuk Perawat*. Jakarta : EGC.
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Costumer Satisfaction Tehnik Mengukur dan Strategi Kepuasam Pelanggan plus analisi kasus PLN Jp*. Jakarta: Gramedia Pusaka Utama.
- Suryani. ( 2019). *Komunikasi Terapeutik Teori dan Praktek* . Edisi 2. EGC: Jakarta.

- Yas & Mohammed. 2016. Assesment Of Nursing Knowledge About Therapeutic Comunication In Psychiatric Teaching Hospitals At Baghdad City Vol. 6 No 2 May – August. *Kufa Journal For Nursing Science*.
- Wahyu E. (2006). Hubungan Pengetahuan Komunikasi Terapeutik terhadap Kemampuan Komunikasi Perawat Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Elisabeth Purwokerto. *Jurnal Keperawatan Soedirman, volume 1 no.2, November 2006*.
- Widiasari. (2019). Hubungan Penerapan Keselamatan Pasien Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan*.