



SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG
RAWAT INAP RS STELLA MARIS
MAKASSAR**

OLEH :

**FEBIANTO DARWIN DASAR (C2114201112)
MELDI TANTU (C2114201124)**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN STELLA MARIS
MAKASSAR
2023**



SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG
RAWAT INAP RS STELLA MARIS
MAKASSAR**

**Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar**

OLEH :

FEBIANTO DARWIN DASAR (C2114201112)

MELDI TANTU (C2114201124)

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN STELLA MARIS
MAKASSAR
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini nama :

1. Febianto Darwin Dasar (C2114201112)


2. Meldi Tantu (C2114201124)

Menyatakan dengan sungguh bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan bukan duplikasi ataupun plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya.

Makassar, Januari 2023

yang menyatakan,



(Febianto Darwin Dasar)



(Meldi Tantu)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : 1. Febianto Darwin Dasar (NIM: C2114201112)
2. Meldi Tantu (NIM: C2114201124)

Program studi : Sarjana Keperawatan
Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Stella Maris Makassar

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Sarjana Keperawatan dan Ners, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar

DEWAN PEMBIMBING DAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Siprianus Abdu, S.Si.,Ns.,M.Kes (.....)

Pembimbing 2 : Yunita Carolina Satti, Ns., M.Kep (.....)

Penguji 1 : Matilda M. Paseno, Ns., M.Kes (.....)

Penguji 2 : Euis Dedeh Komariah, Ns., MSN (.....)

Ditetapkan di : Makassar

Tanggal : 19 Januari 2023

Mengetahui,

Ketua STIK Stella Maris Makassar


Siprianus Abdu, S.Si. S.Kep.,Ns.M.Kes
NIDN: 0928027101

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Febianto Darwin Dasar (C2114201112)


Meldi Tantu (C2114201124)

Menyatakan menyetujui dan memberikan kewenangan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar untuk menyimpan, menggalih informasi/formatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi ini untuk kepentingan ilmu pengetahuan.

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya.

Makassar, Januari 2023

Yang Menyatakan



Febianto Darwin Dasar



Meldi Tantu

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan penyertaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Stella Maris Makassar”.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu tugas akhir bagi kelulusan mahasiswa/mahasiswi STIK Stella Maris Makassar Program Studi Sarjana Keperawatan dan persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana keperawatan di STIK Stella Maris Makassar.

Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan, bimbingan, doa serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Siprianus Abdu, S.Si.,Ns.,M.Kes selaku Ketua STIK Stella Maris Makassar dan Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan, pengetahuan serta motivasi untuk menyusun skripsi ini.
2. Fransiska Anita, S.Kep, Ns, M.Kep., Sp.Kep.MB selaku Wakil Ketua Bidang Akademik STIK Stella Maris Makassar.
3. Matilda Martha Paseno,Ns.,M.Kes selaku Wakil Ketua Bidang Administrasi STIK Stella Maris Makassar dan Penguji I yang telah memberikan masukan, pengetahuan serta motivasi.
4. Mery Sambo, Ns., M.Kep selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan STIK Stella Maris Makassar.
5. Yunita Carolina Satti, Ns., M.Kep selaku dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaga dalam membimbing kami dalam penulisan skripsi ini.
6. Euis Dedeh Komariah, Ns, MSN selaku dosen Penguji II yang telah memberikan banyak masukan, pengetahuan dalam skripsi ini.

7. Rosdewi, S.Kp., MSN selaku Pembimbing Akademik yang telah mendampingi dan membimbing kami sampai sekarang.
8. Bapak dan ibu dosen beserta staf pegawai STIK Stella Maris Makassar yang telah mendidik, membimbing dan mengarahkan penulis selama menempuh pendidikan.
9. Teristimewa kepada kedua orang tua dari Febianto Darwin Dasar dan Meldi Tantu , sanak saudara, keluarga dan orang terkasih yang selalu mendokan, memberi dukungan, semangat, cinta dan kasih sayang serta bantuan baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman STIK Stella Maris angkatan 2021 yang banyak mendukung dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa membalas jasa-jasa yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Kami mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar kami bisa melaksanakan penelitian.

Makassar, Januari 2023



Penulis

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RS STELLA MARIS MAKASSAR

(Dibimbing oleh Siprianus Abdu dan Yunita Carolina Satti)

Febianto Darwin Dasar (C2114201112)
Meldi Tantu (C2114201124)

ABSTRAK

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah komunikasi. Komunikasi terapeutik merupakan proses penyampaian perasaan dalam hubungan interaksi antara perawat dengan klien, secara sistematis dalam memberikan motivasi, membangun situasi yang kondusif, menggunakan kata-kata yang positif untuk mempercepat kesembuhan klien. Dengan menggunakan komunikasi terapeutik ini akan memudahkan perawat untuk melakukan asuhan keperawatan pada pasien sehingga hal tersebut akan puas terhadap kinerja layanan rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Jenis penelitian ini menggunakan desain *observasional analitik* dengan pendekatan *cross sectional study*. Pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *proportionate random sampling* dengan jumlah sampel 70 responden. Instrumen yang digunakan yaitu kusioner baku kepuasan pasien dan kusioner baku komunikasi terapeutik. Analisis data menggunakan uji statistik *Chi-Square* dengan nilai kemaknaan $\alpha = 0,05$. Diperoleh hasil nilai $p = 0,000$ sehingga disimpulkan bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan agar perawat dapat meningkatkan komunikasi terapeutik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien

Kata kunci : Komunikasi Terapeutik, Tingkat Kepuasan.

Referensi : (2013 – 2022)

**THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSE THERAPEUTIC
COMMUNICATION AND PATIENT SATISFACTION
LEVEL IN THE INPATIENT ROOM IN
RS STELLA MARIS MAKASSAR**

(Supervised by Siprianus Abdu and Yunita Carolina Satti)

**Febianto Darwin Dasar (C2114201112)
Meldi Tantu (C2114201124)**

ABSTRACT

Patient satisfaction is influenced by several factors one of which is communication. Therapeutic communication is a process of conveying feelings in the interaction between the nurse and the client, systematically in providing motivation, building a conducive situation, using positive words to accelerate the client's recovery. Using this therapeutic communication will make it easier for nurses to carry out nursing care to patients so that they will be satisfied with the performance of hospital services. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction levels. This type of research uses an analytic observational design with a cross sectional study approach. Sampling using probability sampling method with proportionate random sampling technique with a total sample of 70 respondents. The instruments used were standardized patient satisfaction questionnaires and standardized therapeutic communication questionnaires. Data analysis used the Chi-Square statistical test with a significance value of $\alpha = 0.05$. The results obtained were a value of $p = 0.000$ so it was concluded that there was a relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction levels. Based on the results of this study it is expected that nurses can improve therapeutic communication so as to increase patient satisfaction.

Keywords : Therapeutic communication, Satisfaction level.

Literature : (2013 – 2022)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
1. Tujuan Umum.....	4
2. Tujuan Khusus	4
D. Manfaat Penelitian	4
1. Bagi Rumah Sakit.....	4
2. Bagi Perawat	4
3. Bagi Penulis	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Umum Tentang Kepuasan	6
1. Pengertian Kepuasan Pasien	6
2. Instrumen Kepuasan	7
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	8
B. Tinjauan Umum Tentang Komunikasi Terapeutik	10
1. Pengertian Komunikasi Terapeutik.....	10
2. Tujuan Komunikasi Terapeutik	11
3. Prinsip Komunikasi Terapeutik	13
4. Faktor Penghambat Dalam Komunikasi Terapeutik	15
5. Tahapan Komunikasi Terapeutik.....	18
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	23
A. Kerangka Konsep	23
B. Hipotesis Penelitian	25
C. Definisi Operasional.....	25
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	26
A. Jenis Penelitian.....	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian	26
1. Tempat Penelitian	26
2. Waktu Penelitian	26

C.	Populasi dan Sampel.....	27
1.	Populasi	27
2.	Sampel	27
D.	Instrumen Penelitian	29
E.	Pengumpulan Data	30
1.	<i>Informed Consent</i>	30
2.	<i>Anonymity</i> (Tanpa Nama).....	30
F.	Pengolahan dan Penyajian Data	31
1.	<i>Editing</i> (Pemeriksaan Data).....	31
2.	<i>Coding</i> (Pemberian Kode).....	31
3.	<i>Entry</i> (Memasukkan Data).....	31
4.	<i>Tabulating</i> (Tabulasi).....	32
G.	Analisa Data	32
1.	Analisis Univariat.....	32
2.	Analisis Bivariat	32
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		33
A.	Hasil Penelitian	33
1.	Pengantar	33
2.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	33
3.	Karakteristik Responden	34
4.	Hasil Analisa Variabel	37
B.	Pembahasan.....	39
1.	Karakteristik Responden	39
2.	Pembahasan variabel Komunikasi Terapeutik Perawat	42
3.	Pembahasan untuk variabel Tingkat Kepuasan Pasien	42
4.	Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.....	43
BAB VI PENUTUP.....		46
A.	Simpulan.....	46
B.	Saran	46
DAFTAR PUSTAKA.....		48
LAMPIRAN.....		53

HALAMAN DAFTAR TABEL

3.1 Definisi Operasional.....	26
4.1 Jumlah Sampel Tiap Ruangan.....	29
5.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur	36
5.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur	37
5.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama rawat	37
5.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	38
5.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
5.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Ruangan	39
5.7 Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik	39
5.8 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien ..	40
5.9 Analisa hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Stella Maris Makassar, 2022.....	41

DAFTAR GAMBAR

3.1 Skema Kerangka Konsep	25
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Kegiatan
- Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 3 Surat Keterangan Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 3 Informed Consent
- Lampiran 4 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 5 Kusioner Penelitian
- Lampiran 7 Master Tabel
- Lampiran 8 Output SPSS
- Lampiran 9 Lembar Konsul
- Lampiran 10 Lembar Korespondensi
- Lampiran 11 Hasil Uji Turnitin

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Anonymity	: Tanpa nama
Bivariat	: Analisa yang dilakukan untuk melihat hubungan variabel independen dan dependen
Chi Square	: Uji Statistik Parametrik
Coding	: Pemeriksaan Kode
Confidentially	: Kerahasiaan data responden
Cross Sectional Study	: Suatu penelitian untuk mengamati data-data populasi dan sampel satu kali saja pada saat yang sama
Dependen	: Variabel terikat
Editing	: Pemeriksaan Data
Entry	: Memasukkan Data
Independen	: Variabel bebas
Informed Consent	: Lembar persetujuan yang diberikan kepada responden yang akan diteliti dan memenuhi kriteria inklusi
n	: Jumlah Sampel
N	: Jumlah Populasi
>	: Kurang dari
≤	: Lebih dari atau sama dengan
Probability Sampling	: Teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel
SPSS	: <i>Statistical Product And Service Solutions</i>
Univariat	: Analisa yang dilakukan untuk menganalisis tiap variabel

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan suatu fasilitas kesehatan yang dijalankan oleh negara atau masyarakat yang bertujuan memberikan perawatan medis atau rujukan (Khairurrozi & Widiawati, 2018). Kualitas layanan rumah sakit perlu ditingkatkan, tidak hanya pada sektor fasilitas yang ditawarkan namun juga kemampuan sumber daya manusianya, dengan adanya peningkatan dari sumber daya manusia diharapkan rumah sakit nantinya dalam memberikan pelayanan kepada pasien menjadi lebih baik sehingga nantinya pasien merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit.

Kepuasan pasien adalah salah satu penilaian dalam mengukur seberapa baik kinerja rumah sakit dalam hal pelayanan medisnya. Kepuasan pasien merupakan ukuran emosi pasien yang dihasilkan dari kinerja perawatan kesehatan yang mereka terima yang melampaui harapan mereka. Kepuasan pasien akan didapat apabila adanya perhatian terhadap keluhan, perawat memperhatikan lingkungan fisik dan terpenuhinya kebutuhan klien (Djala, 2021). Apabila tingkat kepuasan pasien rumah sakit tinggi hal itu menandakan bahwa pelayanan kesehatannya efektif, sebaliknya jika rendah menunjukkan bahwa pelayanan rumah sakit tersebut memerlukan peningkatan (Sembiring & Munthe, 2019).

Terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya komunikasi perawat dengan pasien, bagaimana sikap dari perawat dalam menyikapi keluhan yang dirasakan pasien dan bagaimana kesigapan pasien dalam mengatasi keluhan pasien (Transyah & Toni, 2018). Perawat merupakan

profesional kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien dimana hampir 24 jam perawat bersama pasien, maka dari itu diperlukan komunikasi yang baik dari perawat untuk berkomunikasi dengan pasien untuk menghindari hal-hal yang dapat menghambat atau mengganggu hubungan terapeutik pasien dan perawat (Ramadia et al., 2022).

Komunikasi terapeutik merupakan metode komunikasi yang terusun secara sistematis, komunikasi ini digunakan di profesi keperawatan untuk berinteraksi dengan pasien, komunikasi ini bertujuan untuk membangun kepercayaan pasien untuk mempercepat pemulihan pasien (Agil et al., 2022). Dengan menggunakan komunikasi terapeutik ini akan memudahkan perawat untuk melakukan asuhan keperawatan pada pasien sehingga hal tersebut pasien akan puas terhadap kinerja layanan rumah sakit.

Berdasarkan Peraturan yang ditetapkan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2016, dalam Patodo et al., 2020) mengenai standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 90%. Kepuasan pasien ini penting karena akan mempengaruhi pasien dalam menentukan fasilitas kesehatan yang akan digunakan (Andriani, 2017). Kepuasan pasien ini akan berpengaruh langsung terhadap citra dari suatu rumah sakit, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap suatu rumah sakit maka akan semakin banyak masyarakat yang akan memilih rumah sakit tersebut.

Dalam penelitian yang telah dilaksanakan oleh Dora et al (2019) yang berjudul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien yang dilakukan di ruang rawat inap non bedah RSUD Padang Pariaman dengan jumlah sampel 30 pasien. sebanyak (56,7%) pasien mengatakan merasa tidak puas dengan komunikasi perawat dan hasil penelitian yang mereka lakukan

tedapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Dalam wawancara pada 3 pasien di ruang rawat inap RS Stella Maris didapatkan pasien mengeluh mengenai perawat yang jarang memperkenalkan diri dan juga jarang menjelaskan tindakan yang akan dilakukan.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Stella Maris Makassar”.

B. Rumusan Masalah

Kepuasan pasien timbul dari kualitas pelayanan yang diberikan suatu rumah sakit, apabila suatu rumah sakit memiliki kualitas pelayanan yang baik hal tersebut dapat membuat pasien puas. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan salah satunya adalah komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik ini merupakan suatu cara komunikasi perawat untuk membangun hubungan saling percaya pasien dan perawat yang berguna dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien. Dalam wawancara yang dilakukan terhadap pasien di RS Stella Maris Makassar pasien mengatakan bahwa perawat jarang memperkenalkan diri dan pada saat akan melakukan tindakan pada pasien perawat tidak menjelaskan tujuan tindakan tersebut hal ini dapat menyebabkan terganggunya hubungan terapeutik antar perawat dan pasien. Sehingga peneliti merumuskan masalah yaitu “Apakah ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat Inap RS Stella Maris Makassar ?”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Mengetahui Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Stella Maris Makassar

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi komunikasi terapeutik perawat di Ruang Rawat Inap RS Stella Maris Makassar.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS Stella Maris Makassar.
- c. Menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Stella Maris Makassar.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Menjadi bahan evaluasi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien sehingga meningkatkan citra rumah sakit.

2. Bagi Perawat

Perawat dapat meningkatkan kemampuan dalam melakukan komunikasi terapeutik sehingga dapat memberikan pelayanan yang profesional kepada pasien.

3. Bagi Penulis

- a. Menambah pengetahuan atau wawasan penulis tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap.

- b. Memberikan pengalaman baru untuk penulis dalam proses penyusunan skripsi.

4. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan tentang keperawatan dan bagaimana keperawatan dapat membantu pasien dirumah sakit. Informasi ini dapat dipergunakan sebagai rujukan untuk penelitian tentang kepuasan pasien dan komunikasi antara dan pasien di ruang rawat inap.