



SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PADA PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RSU dr. H. KOESNADI BONDOWOSO**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan**

Oleh

**Rahmawati
14.1101.1096**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2018**

SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PADA PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RSU dr. H. KOESNADI BONDOWOSO**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan

**Oleh
Rahmawati
14.1101.1096**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2018**

PERNYATAAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PADA PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSU dr. H. KOESNADI BONDOWOSO

Rahmawati
NIM. 14.1101.1096

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Juli 2018

Pembimbing I

Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes.
NIDN.0716047902

Pembimbing II

Ns. Zahrotul Eka Yulis, S.Kep., M.Kes.
NIDN.0717078505

PENGESAHAN

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PADA PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSU dr. H. KOESNADI BONDOWOSO

Rahmawati
NIM. 14.1101.1096

Dewan Penguji Ujian Seminar Skripsi pada Program Studi S1 Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember
Jember, Juli 2018

Penguji,

1. Ketua : Ns. Supriyadi, S.Kep., M.Kes. (.....)
NIDN. 0015047409
2. Penguji I : Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes. (.....)
NIDN.0716047902
3. Penguji II : Ns. Zuhrotul Eka Yulis, S.Kep., M.Kes. (.....)
NIDN. 0717078505

Mengetahui,
Dekan

Ns. AwatifulAzza, M.Kep.,Sp.Kep.Mat
NIP.197012132005012001

PENGUJI SKRIPSI

Dewan Penguji Ujian Seminar Skripsi Pada Program S1 Keperawatan

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Juli 2018

Penguji I

Ns. Supriyadi, S.Kep., M.Kes.
NIDN.0015047409

Penguji II

Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes.
NIDN.0716047902

Penguji III

Ns. Zuhrotul Eka Yulis, S.Kep., M.Kes.
NIDN.0717078505

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan pada Pasien Di Ruang Rawat Inap RSU. dr. H. Koesnadi Bondowoso”.

Penyusunan Skripsi ini sebagai syarat mencapai gelar Sarjana Keperawatan. Banyak hambatan yang penulis temukan dalam penyusunan skripsi ini yang semata-mata karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Dengan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan ikhlas atas bimbingannya kepada yang terhormat:

1. DR. Ir..Hazmi, DESS selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Asmuji, S.KM., M.Kep., selaku Wakil Rektor III Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ns. Awatiful Azza, S.Kep, M.Kep, Sp.Kep.Mat., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes., selaku Ketua Program Studi S-1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember dan Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam bimbingan dan memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ns. Zuhrotul Eka Yulis, S.Kep., M.Kes., selaku pembimbing II yang memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
6. Rekan-rekan di Program Studi S-1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember Angkatan 2014.
7. Pihak-pihak yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari dengan sepenuh hati, bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi materi maupun teknik penulisan karena keterbatasan yang dimiliki peneliti. Semoga amal baik yang telah dilakukan mendapat amal baik dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih memerlukan penyempurnaan, oleh karena itu dengan hati yang tulus harapan peneliti mendapatkan koreksi dan telah yang konstruktif agar skripsi ini menjadi lebih baik.

Jember, Juli 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PENGUJI SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Konsep Komunikasi Terapeutik	9
B. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	23
BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS.....	30
A. Kerangka Konsep	30
B. Hipotesis	30
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	31

A. Desain Penelitian	31
B. Populasi, Sampel, dan Sampling	31
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
D. Definisi Operasional	34
E. Etika Penelitian.....	37
F. Alat Pengumpulan Data.....	39
G. Prosedur Pengumpulan Data	39
H. Analisis Data.....	40
BAB V HASIL PENELITIAN.....	45
A. Data Umum	45
B. Data Khusus	47
BAB VI PEMBAHASAN.....	49
A. Interpretasi Hasil dan Diskusi Hasil.....	49
B. Keterbatasan Penelitian.....	54
C. Implikasi Terhadap Pelayanan Keperawatan	54
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

Halaman

3.1 Kerangka Konsep	30
---------------------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Jumlah Sampel Penelitian	33
Tabel 4.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
Tabel 4.3 Nilai dan Kekuatan Korelasi.....	44
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Usia.....	45
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin	45
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Pendidikan	45
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Bahasa.....	46
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Agama.....	46
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik	47
Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien	47
Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan	48

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. <i>Informed Consent</i>	61
Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden	62
Lampiran 3. Data Demografi Responden.....	63
Lampiran 4. Instrumen Penelitian Variabel X (Kuesioner)	64
Lampiran 5. Instrumen Penelitian Variabel Y (Kuesioner)	66
Lampiran 6. Kisi-Kisi Instrumen Variabel X dan Y	69
Lampiran 7. Data Awal	70
Lampiran 8. Surat Pengambilan data Awal dari Fakultas Ilmu Kesehatan	71
Lampiran 9. Surat Telah Melakukan Pengambilan data Awal dari Rumah Sakit	72
Lampiran 10. Surat Permohonan Ijin Penelitian dari Fakultas Ilmu Kesehatan	73
Lampiran 11. Surat Rekomendasi Penelitian dari Bakesbangpol	74
Lampiran 12. Surat Ijin penelitian dari RSUD dr. H. Koesnadi	75
Lampiran 13. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	76
Lampiran 14. Daftar Riwayat Hidup	77

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, P. A., Sidin, I., & Pasinringi, A. S. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di Instalasi rawat Inap RSUD Labung Baji Makassar Tahun 2013*. (Skripsi). Bagian Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
- Anam, A., & Khusnia, I. (2012). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Keluarga pada Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit DKT Mojokerto. *Hospital Majapahit*, 4 (2), 62.
- Aspuah, S..(2013). *Kumpulan Kuesioner dan Instrumen Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Asmuji. (2014). *Manajemen Keperawatan*. Cetakan ke III. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Bahtiar, A. S. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Ruang Rawat Inap RSD Balung Kabupaten Jember*.(Skripsi).Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
- Hakim, R. (2016). *Hubungan Persepsi Batasan Jam Kunjung dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso*. (Skripsi). Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
- Hidayat, A. A. (2009). *Metode Penelitian Kebidanan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Lahendri, Muzakkir, & Gunawan. (2016). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan Mawar Lantai Ii Rsu Wisata Uit Makassar . *Jurnal Mirai Management*, Oktober 2016 , 1(2), 253.
- Liestriana, D., Rejeki, S., & Wuyanto, E. (2012). Hubungan Komunikasi dengan kepuasan Pasien pasca Operasi Rawat Inap di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan. *Jurnal Keperawatan* , 5 (1), 8.
- Masella, A., Hadi, M., & Kanine, E. (2015). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bedah Di Rpb Rsud Tobelo . *Buletin Sariputra*. 5 (2) , 5(2), 42.
- Nasir, A., Muhith, A., Sajidin, & Mubarak, W.I. (2011). *Komunikasi dalam Keperawatan Teori & Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.

- Navolt, S. N. (2016). *Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Motivasi Sembuh Klien Penyakit Stroke di Ruang Teratai RSUD. H. Koesnadi Bondowoso*. (Skripsi). Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember
- Nursalam. (2013). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 5*. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. (2017). *Pendekatan Praktek Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Pieter, H. Z. (2017). *Dasar-Dasar Komunikasi bagi Perawat*. Jakarta: Kencana.
- Pohan. I.S. (2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
- Purwoastuti, E., & Walyani, E.S. (2015). *Komunikasi dan Konseling Kebidanan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Putra, A. (2013). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin. *Jurnal Ilmu Keperawatan* 1 (1), 50.
- Prabowo, T. (2017). *Komunikasi dalam Keperawatan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Satrianegara, M. Fais. (2014). *Organisasi dalam Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasi Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika
- Setiadi. (2013). *Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Simamora, R.H (2012). *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Jakarta: EGC
- Siti, M., Zulpahiyana., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia*, 4(1), 30-34.

Sudahri. (2011). Peranan Komunikasi Interpersonal Perawat Dalam Upaya Penyembuhan Pasien Di Rumah Sakit Elizabeth Situbondo. *Politiko Jurnal Ilmu Sosial*, 4(1), 193-194.

Suryani. (2015). *Komunikasi Terapeutik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: EGC

Wijaya, W. A. (2014). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien yang Akan Menjalani Operasi Diruang Operasi di RS Balung 2014*. (Skripsi). Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember