



SKRIPSI

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RSD BALUNG, KABUPATEN JEMBER

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan

Oleh:
Vita Lestarinengseh
1711012020

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN MUTU
PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RSD BALUNG,
KABUPATEN JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan

Oleh:

Vita Lestarinengseh

1711012020



**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

PERNYATAAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RSD BALUNG, KABUPATEN JEMBER

VITA LESTARINENGSEH
NIM. 1711012020

Penelitian ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk mengikuti ujian sidang pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah

Jember

Jember, 06 Februari 2019

Pembimbing I

***Asmuji, S.KM.,M.Kep**
NIDN: 0015067201

Pembimbing II

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

PENGESAHAN

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RSD BALUNG, KABUPATEN JEMBER

VITA LESTARINENGSEH

1711012020

Dewan Penguji Sidang Pada Program Studi S1 Keperawatan

Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 06 Februari 2019

Penguji.

1. Ketua : Ns. Nikmatur Rohmah, S.Kep., M.Kes
NIDN: 0026067202
2. Penguji I : Asmuji, S.KM.,M.Kep
NIDN: 0015067201
3. Penguji II : Ns. Zuhrotul Eka Yulis, S.Kep., M.Kes
NIDN: 0717078505

Mengetahui,
Dekan

Ns. Awatiful Azza, m.Kep., Sp.Mat
NIP: 19701213 2005 01 2001

PENGUJI ARTIKEL JURNAL

Dewan Penguji Artikel Jurnal Pada Program Studi S1 Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 07 Februari 2019

Penguji I

Ns. Nikmatur Rohmah, S.Kep., M.Kes
NIDN: 0026067202

Penguji II

Asmuji, S.KM.,M.Kep
NIDN: 0015067201

Penguji III

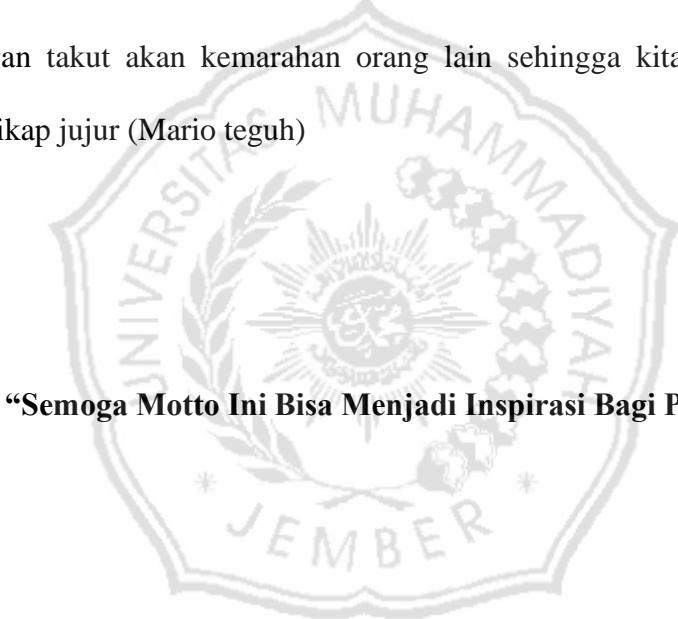
Ns. Zuhrotul Eka Yulis, S.Kep., M.Kes
NIDN: 0717078505

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Kepada ALLAH SWT
2. Bapak M. Nasution Usman dan Ibu Herlin Sri Wahyuningsih, terima kasih atas segala doa yang tak pernah putus cinta yang tak pernah ada habisnya dan semangatnya yang tak dapat tergantikan walau dengan apapun “semoga aku dapat selalu membanggakan dan membahagiakan kalian sampai sisa usia”
3. Adikku tersayang, Naila Febrianti teruslah berjuang dan berusaha serta berdoa untuk menggapai cita-citamu.
4. Dosen pembimbing Skripsi “ Bapak Asmuji, S.KM.,M.Kep dan Ibu Ns. Zuhrotul Eka Yulis, S.Kep.,M.Kes” yang telah membimbing saya dengan penuh kesabaran.
5. Sahabatku Kost Zitata (Titut Catur, Nopi, Nela, Arin, Intan, Riyanti, Qorri, Firda), Laela, dan Rodiyatul yang selalu menyemangati dengan kebersamaan, kegembiraan, kesedihan, kemarahan, nasehat serta dukungan untukku. Semua takkan pernah kulupakan karena kalian mengajariku banyak hal yang mungkin tak kudapatkan di tempat lain dan sedikitpun aku tak pernah menyesal telah mengenal kalian selama 5 tahun ini.
6. Terima kasih ku ucapkan pada Arifin yang telah menemaniku dan yang tak pernah lelah untuk selalu menyemangati ku.
7. Teman seperjuangan angkatan 2017 yang telah banyak memberikan waktu dalam kebersamaan untuk membantu menyelesaikan tugas akhir dan segala.

HALAMAN MOTTO

1. Orang berilmu lebih utama daripada orang yang selalu berpuasa, shalat dan berjihad. Karena apabila mati orang berilmu, maka terdapatlah kekosongan dalam islam yang tidak dapat ditutup selain oleh penggantinya yaitu orang berilmu juga. (Umar bin Khattab)
2. Jadikanlah apa yang engkau tidak sukai atau tidak engkau inginkan saat ini menjadi batu loncatan untuk menggapai cita – citamu (Happy Triwardana)
3. Jangan takut akan kemarahan orang lain sehingga kita takut berkata dan bersikap jujur (Mario teguh)



“Semoga Motto Ini Bisa Menjadi Inspirasi Bagi Pembaca”

KATA PENGANTAR

Ahamdulillah puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayahnya kepada hambanya. Hanya karena hendak Allah SWT, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSD Balung, Kabupaten Jember”.

Peneliti merasa bahwa terselesaiannya skripsi ini karena bimbingan, bantuan dan dorongan banyak pihak, maka pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Muhammad Hazmi, D.E.S.S sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ns. Awatiful azza, M.Kep.,Sp.Mat sebagai Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Diyan Indriyani, M.Kep.,Sp.Mat sebagai Wakil Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes sebagai Ka. Prodi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Asmuji, S.KM.,M.Kep dan Ns. Zuhrotul Eka Yulis, S.Kep.,M.Kes sebagai dosen pembimbing 1&2 dalam penelitian yang telah banyak memberikan arahan masukan serta motivasi kepada peneliti.
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
7. Orang tua dan teman – teman serta semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Semoga atas bimbingan dan bantuannya mendapatkan balasan pahala yang sebanding dari Allah SWT.

Peneliti menyadari bahwa tiada kesempurnaan melainkan hanya milik Allah SWT. Begitu juga dengan karya tulis ilmiah ini mungkin belum dapat dikatakan sempurna, maka masukan yang bersifat konstruktif sangat peneliti harapkan.Untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih.

Semoga karya tulis ilmiah ini bermanfaat dan dapat memberi sumbangsih pengetahuan bagi pembaca serta peneliti pada khususnya.

Jember , 07 Februari 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGUJI PROPOSAL	iii
LEMBAR PERSEMPAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
1. Pernyataan Masalah	4
2. Pertanyaan Masalah	4
C. Tujuan	5
1. Tujuan Umum	5
2. Tujuan Khusus	5
D. Manfaat	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Konsep Komunikasi	7
1. Pengertian Komunikasi	7
2. Komponen Komunikasi	8
3. Jenis-jenis Komunikasi	9
B. Konsep Komunikasi Terapeutik.....	19
1. Pengertian Komunikasi Terapeutik.....	19
2. Tujuan Komunikasi Terapeutik	20
3. Prinsip-prinsip Komunikasi Terapeutik	21
4. Teknik Komunikasi Terapeutik	21
5. Hubungan Komunikasi Terapeutik	25

6. Karakteristik Komunikasi Terapeutik	27
C. Konsep Mutu Pelayanan	28
1. Pengertian Mutu Pelayanan	28
2. Mutu Pelayanan.....	29
3. Upaya Peningkatan Mutu.....	29
BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS.....	32
A. Kerangka Konsep.....	32
B. Hipotesis...	32
BAB IV METODE PENELITIAN	33
A. Desain Penelitian.....	33
B. Populasi, Sampel dan Sampling	33
C. Definisi Operasional.....	37
D. Tempat Penelitian.....	39
E. Waktu Penelitian	39
F. Etika Penelitian	39
G. Alat Pengumpulan Data	40
H. Prosedur Pengumpulan Data.....	43
I. Rencana Analisa Data	44
BAB V HASIL PENELITIAN	50
A. Data Umum	50
1. Jenis Kelamin	50
2. Umur	51
3. Pendidikan.....	51
4. Lama Dirawat.....	52
B. Data Khusus	52
1. Komunikasi Terapeutik Perawat.....	52
2. Mutu Pelayanan Keperawatan.....	53
3. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Mutu Pelayanan Keperawatan	53
BAB VI PEMBAHASAN.....	55
A. Interpretasi Hasil	55
1. Komunikasi Terapeutik Perawat.....	55

2. Mutu Pelayanan Keperawatan.....	58
3. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Mutu Pelayanan Keperawatan.....	59
B. Keterbatasan penelitian	63
C. Implikasi Terhadap Pelayanan Kesehatan	63
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	67



DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal.
4.1	Jumlah Rata Rata Pasien Perbulan	36
4.2	Definisi Operasional	38
4.3	Nilai dan Kekuatan Korelasi	49
5.1	Jenis Kelamin	50
5.2	Umur	51
5.3	Pendidikan	51
5.4	Lama Dirawat	52
5.5	Komunikasi Terapeutik Perawat	52
5.6	Mutu Pelayanan Keperawatan	53
5.7	Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Mutu Pelayanan Keperawatan	53



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hal.
1.	Lembar Permintaan Menjadi Responden	52
2.	Instrumen Penelitian	53
3.	Surat Pengambilan Data Awal	54
4.	Surat BAKESBANGPOL	56
5.	Surat Balasan Dari Rumah Sakit Daerah Balung	57
6.	Lembar Konsultasi	59
		60



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, & Linda. (2018). Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Depresi Lansia di PSTW Budi Sejahtera Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2017. *Jurnal Keperawatan Vol 10, No 1.*
- Andriyani, S. (2018). *Buku Ajaran Komunikasi Dalam Keperawatan, Cetakan Kesatu.* Bandung: PT Refika Aditama.
- Asmuji. (2012). Manajemen Keperawatan Cetakan Ke II. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Christania R, d. (2018). Hubungan Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung. *Muntiaha Vol 7, No 3 .*
- Damayanti, Mukhrifah. (2013). Komunikasi Teraupetik dalam Praktik Keperawatan. Jakarta: EGC.
- Darmawan, I. (2009). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Klien Dalam Mendapatkan Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Soedarso Pontianak Kalimantan Barat.
- Eviana. (2015). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Penerapan Komunikasi Perawat Rawat Jalan diPuskesmas Sidangkerto Kab Bandung Barat. *Universitas Bandung.*
- Handayani. (2014). Analisis Penelitian. Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayat. (2009). Riset Keperawatan dan Tehnik Penulisan Ilmiah. Jakarta: Salemba Medika.
- KARS. (2013). Pelatihan Patient safety FK Unair. *KARS Surabaya. Tidak dipublikasikan.*
- Machfoedz, M. (2012). Komunikasi Keperawatan. Yogyakarta: Ganbika.
- Nasir, A. (2011). Komunikasi Dalam Keperawatan Teori dan Aplikasi. Jakarta: Salemba Medika.
- Nurhasana. (2014). Ilmu Komunikasi dalam Konteks Keperawatan untuk Mahasiswa Keperawatan. Jakarta: TIM.
- Nursalam. (2012). Ilmu Komunikasi dan Teori Praktek. Bandung: Mandar Maju.
- Nursalam. (2013). Manajemen Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.

Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Pieter, H. Z. (2017). *Dasar - dasar Komunikasi Bagi Perawat*. Jakarta: PT Kharisma Putra Utama.

Prabowo, Tri. *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Yogyakarta: PUSTAKA BARU PRESS, Cetakan Pertama.

Setiadi. (2013). *Konsep dan Praktek Penulisan Riset Keperawatan, Edisi 2*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Suryani. (2013). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Yogyakarta: PT Rosdakarya.

Suryani. (2015). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Yogyakarta: PT Rosdakarya.

Wulan, Kencana & M. Hastuti. (2011). *Pengantar Etika Keperawatan Panduan Lengkap Menjadi Perawat Profesional Berwawasan etis*. Jakarta: Prestasi Pustakakarya.

