

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSD IDAMAN
BANJARBARU**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat
Untuk memperoleh derajat Sarjana Keperawatan
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Lambung Mangkurat

Oleh
Cahya Mustika Putri
1910913220004



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
BANJARBARU**

Desember, 2023

Karya Tulis Ilmiah

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSD IDAMAN
BANJARBARU**

Dipersiapkan dan disusun oleh

Cahaya Mustika Putri

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 22 Desember 2023

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Anggota Dewan Penguji Lain



Endang Pertiwiwati, S.Kep., Ns., M.Kes. M. Hadarani, S.Kep., Ns., M.P.H.

Pembimbing Pendamping



Eka Santi, S.Kep., Ns., M.Kep.

Agianto, S.Kep., Ns., M.N.S., Ph.D.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan



Agianto, S.Kep., Ns., M.N.S., Ph.D.

Koordinator Program Studi Keperawatan

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbilalamin, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, sebab atas keridhaan-Nya dan izin-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Selama proses penelitian skripsi ini terdapat banyak rintangan, hambatan, dan kesulitan. Namun, berkat do'a, dorongan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak, penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya, yaitu bapak Muslich dan ibu Tati Rohaeti, serta aa dan adek saya, yaitu Noor Ilham Mahmudi dan Dinda Nurul Fadhilah yang telah mendo'akan dan selalu memberikan dukungan di setiap proses yang saya lalui dalam tahapan penulisan skripsi ini.
2. Ibu Endang Pertiwiwati, S.Kep., Ns., M.Kes. selaku pembimbing utama dan Ibu Eka Santi, S.Kep., Ns., M.Kep. selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan semangat kepada saya selama proses penyusunan skripsi berlangsung.
3. Bapak M. Hadarani, S.Kep., Ns., M.P.H. selaku penguji utama dan Bapak Agianto, S.Kep., Ns., M.N.S., Ph.D. selaku anggota penguji yang telah memberikan kritikan, saran, dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini semaksimal mungkin.
4. Teman terdekat saya, yaitu Siti Kurnia Mayasari, Maulidya Putridhila Asrofin, Errieke Dwi Sudarwati, An-nisa Kamilah Humaira, Muhammad Karunia, Dwi

Fachruddin Al-Farizi, Zahtan Abi Rabdi Hamka, Muhammad Syarif, dan Pahmi Rahman yang sudah memberikan dukungan, bantuan, dan masukan kepada saya agar tetap berjuang dalam proses pengerjaan skripsi ini.

5. Teman-teman seperjuangan saya di Departemen Manajemen, yaitu Maulidya Putridhila Asrofin, Aqil Andika Pratiwi, Kharin Gutary, Laila Munada, Hendita Ristania, dan Anna Jamiatul Jannah yang selalu membantu, mendoakan, dan memberikan semangat kepada saya.
6. Siti Kurnia Mayasari, teman yang selalu ada dan selalu meyakinkan diri saya bahwa saya mampu dan bisa untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Seluruh idol K-Pop kegemaran saya, terutama NCT dan Red Velvet. Terima kasih sudah kebersamaan dan menyemangati saya secara tidak langsung selama berlangsungnya proses penyusunan skripsi hingga saat ini.
8. Teman-teman DOLIX (PSKep 2019) yang memberi dukungan dan semangat kepada saya baik secara langsung maupun tidak langsung.
9. Terakhir, saya ingin berterima kasih kepada diri saya sendiri. Terima kasih karena telah memilih untuk tidak menyerah dan tetap bersemangat untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Semoga Allah Subhananu wa ta'ala membalas kebaikan kalian dengan kebaikan pula dan skripsi ini dapat menjadi sesuatu yang bermanfaat bagi pembaca sehingga terdapat keberkahan didalamnya.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam karya tulis ilmiah tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banjarbaru, 18 Desember 2023

Cahaya Mustika Putri

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh derajat sarjana keperawatan di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

Kedua dosen pembimbing Ibu Endang Pertiwiwati, S.Kep., Ns., M.Kes. dan Ibu Eka Santi, S.Kep., Ns., M.Kep. yang berkenan memberikan saran dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini. Kedua dosen penguji, yaitu Bapak M. Hadarani, S.Kep., Ns., M.P.H. dan Bapak Agianto, S.Kep., Ns., M.N.S., Ph.D. yang berkenan memberikan kritik dan saran sehingga skripsi ini menjadi semakin baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi ilmu kesehatan.

Banjarbaru, 20 Desember 2023

Penulis

ABSTRAK

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSD IDAMAN BANJARBARU

Putri, Cahya Mustika

Latar Belakang: Komunikasi terapeutik sangat penting dilakukan oleh perawat guna mendukung proses keperawatan. Jika komunikasi terapeutik tidak dilakukan dengan kurang baik dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien yang akan berdampak pada rendahnya mutu pelayanan.

Tujuan: Untuk menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSD Idaman Banjarbaru

Metode: Metode penelitian ini, yaitu penelitian kuantitatif desain korelasi yang Penelitian ini menggunakan desain korelasi dengan metode pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* dengan 144 sampel pasien ruang rawat inap. Kuesioner yang digunakan diadopsi dari penelitian Efa Klemensia Sihotang dan Nursalam yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis penelitian ini menggunakan uji *Chi Square*.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 98 (68,0%) responden menyatakan komunikasi terapeutik perawat baik dengan tingkat kepuasan pasien sangat puas. dengan *p-value* = 0,003 dan nilai OR =4,2.

Pembahasan: Terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik komunikasi terapeutik perawat yang dilakukan maka tingkat kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Kata Kunci: pasien, komunikasi terapeutik perawat, tingkat kepuasan pasien, rawat inap

ABSTRACT

RELATIONSHIP BETWEEN NURSES' THERAPEUTIC COMMUNICATION WITH INPATIENT SATISFACTION LEVEL IN THE INPATITION ROOM OF IDAMAN RSD BANJARBARU

Putri, Cahya Mustika

Background: Therapeutic communication is very important for nurses to support the nursing process. If therapeutic communication does not carry out well, it can cause patient dissatisfaction and will impact in low quality of service.

Objective: To analyze the relationship between nurses' therapeutic communication and inpatient satisfaction level in the inpatition room at RSD Idaman Banjarbaru

Method: This researched used a correlation design with a cross sectional approached. The sampling technique used in this researched was accidental sampling with 144 samples of inpatient patients. The questionnaire used was adopted from Efa Klemensia Sihotang and Nursalam's research which had been tested for validity and reliability. Analysis of this research used the Chi Square test.

Results: The research results showed that as many as 98 (68.0%) respondents stated that nurses' therapeutic communication was good with the level of patient satisfaction being very satisfied, with a p-value = 0.003 and an OR value = 4.2.

Discussion: There is a relationship between nurses' therapeutic communication and in patient satisfaction level. It means the better the nurses' therapeutic communication, the more inpatient satisfaction level will increase.

Kata Kunci: inpatient, nurse therapeutic communication, inpatient satisfication level, inpatition

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademik	7
1.4.2 Manfaat Institusi Rumah Sakit	7
1.4.3 Manfaat Penelitian Selanjutnya.....	7
1.5 Keaslian Penelitian	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Komunikasi Terapeutik	10
2.1.1 Definisi Komunikasi Terapeutik.....	10
2.1.2 Tujuan Komunikasi Terapeutik.....	10
2.1.3 Prinsip Komunikasi Terapeutik.....	11
2.1.4 Teknik Komunikasi Terapeutik	12
2.1.5 Tahapan Komunikasi Terapeutik	17
2.1.6 Pengukuran Komunikasi Terapeutik	18
2.1.7 Faktor Yang Memengaruhi Komunikasi Terapeutik.....	19

2.1.8	Karakteristik Perawat Yang Memfasilitasi Terjadinya Hubungan Terapeutik.....	22
2.2	Tingkat Kepuasan.....	23
2.2.1	Definisi Kepuasan.....	23
2.2.2	Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan	24
2.2.3	Faktor-Faktor Timbulnya Ketidakpuasan.....	26
2.2.4	Pengukuran Kepuasan	26
2.3	Kerangka Teori.....	30
	BAB 3 KERANGKA KONSEP	31
3.1	Kerangka Konsep.....	31
3.2	Hipotesis Penelitian	32
	BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN.....	33
4.1	Rancangan Penelitian.....	33
4.2	Populasi Dan Sampel Penelitian.....	33
4.2.1	Populasi.....	33
4.2.2	Sampel	34
4.3	Instrumen Penelitian.....	35
4.4	Uji Instrumen	38
4.4.1	Uji <i>Expert</i>	38
4.4.2	Uji Validitas.....	39
4.4.3	Uji Reliabilitas	40
4.5	Variabel Penelitian.....	41
4.6	Definisi Operasional	42
4.7	Prosedur Penelitian	43
4.7.1	Tahap Persiapan	43
4.7.2	Tahap Pelaksanaan.....	44
4.8	Teknik Pengumpulan Data Dan Pengolahan Data.....	45
4.8.1	Teknik Pengumpulan Data.....	45
4.8.2	Teknik Pengolahan Data.....	45
4.9	Cara Analisis Data.....	48
4.9.1	Analisis Univariat	48
4.9.2	Analisis Bivariat	48
4.10	Tempat Dan Waktu Penelitian	49
4.11	Etika Penelitian.....	49
	BAB 5 HASIL PENELITIAN	51

5.1	Analisis Univariat	51
5.1.1	Karakteristik Responden Penelitian	51
5.1.2	Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru	53
5.1.3	Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru	56
5.2	Analisis Bivariat	62
5.2.1	Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru	62
BAB 6 PEMBAHASAN		64
6.1	Karakteristik Responden.....	64
6.1.1	Usia	64
6.1.2	Jenis Kelamin	65
6.2	Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru.....	66
6.3	Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru ..	71
6.4	Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru.....	75
6.5	Keterbatasan Penelitian.....	78
BAB 7 PENUTUP		79
7.1	Kesimpulan.....	79
7.2	Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....		81

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Sebaran Populasi Pasien Tahun 2022 di Ruang Rawat Inap	33
Tabel 4.2	Sebaran Sampel Pasien Tahun 2022 di Ruang Rawat Inap	35
Tabel 4.3	Kisi-Kisi Kuesioner Komunikasi Terapeutik Perawat.....	37
Tabel 4.4	Kisi-Kisi Kuesioner Tingkat Kepuasan.....	38
Tabel 4.5	Definisi Operasional Penelitian.....	42
Tabel 5.1	Gambaran Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden (f=144)	51
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat Secara Keseluruhan Di Ruang Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru (f=144)	53
Tabel 5.3	Distribusi Item Pertanyaan Mengenai Fase Orientasi (f=144).....	53
Tabel 5.4	Distribusi Item Pertanyaan Fase Kerja (f=144)	54
Tabel 5.5	Distribusi Item Pertanyaan Fase Terminasi (f=144).....	55
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Di Ruang Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru (f=144)	56
Tabel 5.7	Distribusi Item Pertanyaan Reliability (Keandalan) (f=144).....	57
Tabel 5.8	Distribusi Item Pertanyaan Assurance (Jaminan) (f=144).....	58
Tabel 5.9	Distribusi Item Pertanyaan Tangibles (Kenyataan) (f=144).....	59
Tabel 5.10	Distribusi Item Pertanyaan Empathy (Empati) (f=144)	60
Tabel 5.11	Distribusi Item Pertanyaan Responsiveness (Daya Tanggap) (f=144)	61
Tabel 5.12	Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian	30
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Peneltian.....	32

DAFTAR SINGKATAN

Depkes	: Departemen Kesehatan
FKIK ULM	: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat
I-CVI	: <i>Item-Level Content Validity Index</i>
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
IRB	: <i>Institutional Review Board</i>
RATER	: <i>Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Dan Responsiveness</i>
RSD	: Rumah Sakit Daerah
S-CVI	: <i>Scale-Level Content Validity Index</i>

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Biodata Peneliti
- Lampiran 2 Surat Pengantar Studi Pendahuluan
- Lampiran 3 Surat Pengantar Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 4 Izin Penggunaan Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5. Surat Permohonan Uji *Expert*
- Lampiran 6. Surat Permohonan Etik Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat
- Lampiran 7. Surat Layak Etik oleh Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat
- Lampiran 8. Surat Permohonan Uji Validitas
- Lampiran 9. Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 10. Surat Izin Uji Validitas dan Izin Penelitian dari RSD Idaman Banjarbaru
- Lampiran 11. Lembar Informasi Penelitian
- Lampiran 12. Lembar *Informed Consent* untuk Responden Penelitian
- Lampiran 13. Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 14. Tabulasi Data Penilaian *Expert*
- Lampiran 15. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner B (Komunikasi Terapeutik Perawat) dan Kuesioner C (Tingkat Kepuasan Pasien)
- Lampiran 16. Lembar Konsultasi KTI
- Lampiran 17. Dokumentasi Proses Penelitian
- Lampiran 18. Lembar Persetujuan Responden (*Informed Consent*) yang Diisi

Oleh Responden

- Lampiran 19. Kuesioner A (Identitas Responden)
- Lampiran 20. Kuesioner B (Komunikasi Terapeutik Perawat)
- Lampiran 21. Kuesioner C (Tingkat Kepuasan Pasien)
- Lampiran 22. Tabulasi Data Mentah Hasil Pengisian Kuesioner
- Lampiran 23. Hasil Analisis Data SPSS
- Lampiran 24. Bukti Uji Plagiasi dan Uji *Typo*

Lampiran 25. Bukti Uji Format

07/01/24 Doc Uji Format



Erliana

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSD IDAMAN
BANJARBARU**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat
Untuk memperoleh derajat Sarjana Keperawatan
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Lambung Mangkurat

Oleh

Cahya Mustika Putri
1910913220004



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
BANJARBARU**

Desember, 2023