



**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RANAP RSCK
BUDDHA TZU CHI JAKARTA
2018**

OLEH: FRANSISKUS SIKU HERA

NIM: 2014-11-013

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS
PROGRAM S1 KEPERAWATAN
JAKARTA
2018**



**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RANAP RSCK
BUDDHA TZU CHI JAKARTA
2018**

Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

SARJANA KEPERAWATAN

OLEH: FRANSISKUS SIKU HERA

NIM: 2014-11-013

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS
PROGRAM S1 KEPERAWATAN
JAKARTA**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fransiskus Siku Hera

NIM : 2014-11-013

Program Studi : SI Keperawatan A

Menyatakan bahwa penelitian ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan duplikasi dari hasil karya orang lain.

Apabila pada masa yang akan datang diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan dengan segala konsekuensinya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 29 Agustus 2018

Yang menyatakan



Fransiskus Siku Hera

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus:

Nama : Fransiskus Siku Hera
NIM : 2014-11-013
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus hak bebas *royalty* non-eksklusif atas skripsi saya yang berjudul "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Ranap RSCK Buddha Tzu Chi Jakarta, 2018", beserta perangkat yang ada jika diperlukan.

Dengan demikian saya memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus hak untuk menyimpan, mengalihmediakan, mengolahnya dalam bentuk data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di internet, atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan *royalty* kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 29 Agustus 2018

Yang menyatakan



(Fransiskus Siku Hera)

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS
PROGRAM S-1 KEPERAWATAN**

Laporan Penelitian

Juli, 2018

Fransiskus S. Hera (2014-11-013)

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP
RSCK BUDDHA TZU CHI 2018**

xi + 84 halaman, 18 tabel, 11 lampiran

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar antara perawat dan pasien, kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi ranap RSCK Buddha Tzu Chi. Metode penelitian yang digunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif korelatif dan pendekatan *cross sectional*, sampel dalam penelitian ini 62 responden dengan teknik *purposive sampling*. Analisis bivariat dengan uji *Chi-Square* ada hubungan bermakna antara fase orientasi dengan tingkat kepuasan pasien dengan ($P\text{-value}=0,001$), ada hubungan bermakna antara fase kerja dengan tingkat kepuasan pasien dengan ($P\text{-value}=0,000$), ada hubungan bermakna antara fase terminasi dengan tingkat kepuasan pasien dengan ($P\text{-value}=0,022$) dan ada hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi ranap RSCK Buddha Tzu Chi dengan $P\text{-value}=0,000$ ($\alpha=0,05$). Saran, penelitian ini diharapkan RSCK Buddha Tzu Chi tetap dapat meningkatkan dan mempertahankan komunikasi terapeutik bagi perawat sehingga pasien puas dengan pelayanan yang optimal.

Kata kunci : Komunikasi Terapeutik, Tingkat Kepuasan Pasien

Daftar Pustaka: 26 Buku, 9 Jurnal (2006-2017)

SINT CAROLUS HIGH SCHOOL HEALTH OF SCIENCE
BACHELOR DEGREE OF NURSING PROGRAM

Research Report

July, 2018

Fransiskus S. Hera

**THERAPEUTIC COMMUNICATION RELATION OF NURSE WITH
PATIENT SATISFACTION LEVEL AT INPATIENT INSTALLATION OF
TZU CHI BUDDHA HOSPITAL 2018**

xi + 84 pages, 18 tables, 11 attachments

ABSTRACT

Therapeutic communication is planned communication consciously between nurse and patient, it can do and focus of the health and patient recovery. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse therapeutic communication with patient satisfaction level at inpatient installation of Tzu Chi Buddha Hospital. The research method used quantitative method with descriptive correlative research design and cross sectional approach, the sample in this study were 62 respondents with purposive sampling technique Bivariate analysis with Chi-Square test there was a significant correlation between orientation phase with patient satisfaction level (P-value = 0,001), there was significant relation between working phase and patient satisfaction level (P-value = 0,000), there was significant relation between phase termination with patient satisfaction level (P-value = 0.022) and there was a significant relationship between nurse therapeutic communication with patient satisfaction level in inpatient installation of RSCK Buddha Tzu Chi with P-value = 0,000 ($\alpha = 0,05$). Suggestion, this research is expected to RSCK Buddha Tzu Chi still can improve and maintain therapeutic communication for nurse so that patient satisfied with optimal service.

Key words: Therapeutic Communication, Patient Satisfaction Level

Bibliography: 26 Books, 9 Journals (2006-2017)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RANAP RSCK BUDDHA TZU CHI
JAKARTA, 2018**

Laporan Penelitian

Telah disetujui dan diuji dihadapan tim penguji Laporan Penelitian

Program S1 Keperawatan Sint Carolus

Jakarta, 10 Juli 2018

Pembimbing Metodologi



(DR. Rustika SKM., MSC)

Pembimbing Materi



(Ns. Stefanus Andang Ides. Skep., MMPd)

Mengetahui:

Koordinator M.K. Riset Keperawatan



(Ns. Lina Dewi Anggraeni M., MKep. Sp.Kep.An)

LEMBAR PENGESAHAN

**PANITIA SIDANG
UJIAN PENELITIAN KEPERAWATAN
PROGRAM SI KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus**

Jakarta, 10 Juli 2018

Ketua



(Dra. Adeline Lebulan, SKM., M.Kes)

Anggota



(Ns. Stefanus Andang, des, Skep., MMPd)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan lancar. Penelitian ini berjudul “Hubungan komunikasi terapeutik Perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Ranap RSCK Buddha Tzu Chi Jakarta 2018”. Laporan penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana dalam ilmu keperawatan dan juga untuk memenuhi tugas kuliah Metodologi Riset Keperawatan.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah bekerja sama dan membantu dalam penyelesaian proposal ini:

1. Emiliana Tarigan, S.Kp.,M.Kes., Selaku ketua STIK Sint Carolus Jakarta.
2. Ns. Elisabeth Isti Daryanti, S.Kep.,MSN, Selaku ketua prodi Ilmu Keperawatan STIK Sint Carolus Jakarta.
3. Ns. Lina Dewi Anggraeni M., M.Kep., Sp.Kep.An., selaku Koordinator matakuliah Metodologi Riset keperawatan yang telah memberikan banyak masukan dan selalu memantau perkembangan proses penyusunan penelitian ini.
4. Bapak Ns. Stefanus Andang Ides, Skep., MMPd selaku pembimbing materi yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaga untuk memberikan semangat, motivasi, dukungan bagi peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
5. Ibu Dr. Rustika SKM., MSC sebagai dosen pembimbing metodologi riset yang dengan sabar membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
6. Ibu Dra. Adeline Lebuan, SKM., M.Kes selaku dosen penguji yang bersedia memberikan masukan dan koreksi penelitian ini dengan baik.
7. Staf perpustakaan yang membantu dalam melengkapi studi literatur penelitian.
8. Keluarga tercinta yang telah banyak memberikan dukungan baik dalam doa maupun materi dalam penyusunan penelitian ini.

9. Teman-teman seperjuangan S1 jalur A seangkatan 2014 yang telah memberikan doa, semangat, dukungan, dan motivasi dalam penyusunan laporan penelitian ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dengan caranya masing-masing.

Peneliti menyadari laporan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna baik dari segi penulisan, penyusunan, dan bahasa. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna menjadi acuan untuk menjadi lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

Jakarta, Juli 2018

(Fransiskus Siku Hera)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
A. Kepuasan Pasien.....	8
B. Komunikasi	17
C. Komunikasi Teraupetik Perawat	28
D. Karakteristik Perawat dalam Menerapkan Komunikasi Teraupetik	35
E. Penelitian Terkait	37
BAB III KERANGKA KONSEP	
A. Kerangka Konsep	40
B. Hipotesis Penelitian.....	41
C. Definisi Operasional.....	41
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	48
B. Populasi dan Sampel Penelitian	48
C. Tempat Penelitian.....	50
D. Waktu Penelitian	50
E. Etika Penelitian	50
F. Alat Pengumpulan Data	51
G. Metode Pengumpulan Data	55
H. Teknik Analisis Data.....	56
BAB V PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum RSCK Buddha Tzu Chi	61
B. Analisa Univariat	63
C. Analisa Bivariat.....	74
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	81
B. Saran	83

C. Keterbatasan Penelitian.....	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Definisi Operasional
Tabel 5.1	Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia
Tabel 5. 2	Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin
Tabel 5.3	Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan
Tabel 5.4	Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan
Tabel 5.5	Distribusi frekuensi komunikasi terapeutik perawat pada fase orientasi
Tabel 5.6	Distribusi frekuensi komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja
Tabel 5.7	Distribusi frekuensi komunikasi terapeutik perawat pada fase terminasi
Tabel 5.8	Distribusi frekuensi komunikasi terapeutik perawat
Tabel 5.9	Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien pada dimensi tangibles
Tabel 5.10	Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien pada dimensi reliability
Tabel 5.11	Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien pada dimensi responsiveness
Tabel 5.12	Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien pada dimensi assurance
Tabel 5.13	Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien pada dimensi empathy
Tabel 5.14	Distribusi frekuensi pada tingkat kepuasan pasien
Tabel 5.15	Hubungan komunikasi terapeutik perawat pada fase orientasi dengan tingkat kepuasan pasien
Tabel 5.16	Hubungan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja dengan tingkat kepuasan pasien
Tabel 5.17	Hubungan komunikasi terapeutik perawat pada fase terminasi dengan tingkat kepuasan pasien
Tabel 5.18	Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Uji Validitas di RS AN-NISA Tangerang
Lampiran 2	Surat Keterangan Telah Melakukan Uji Valid dari RS AN-NISA Tangerang
Lampiran 3	Surat Izin Melakukan Penelitian di RSCK Buddha Tzu Chi
Lampiran 4	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari RSCK Buddha Tzu Chi
Lampiran 5	Lembar Permohonan Menjadi Responden
Lampiran 6	Lembar Persetujuan Menjadi Responden
Lampiran 7	Lembar Kuesioner
Lampiran 8	Lembar Hasil Uji Validitas
Lampiran 9	Lembar Hasil Olah Data
Lampiran 10	Lembar Laporan Pembimbing Materi Penelitian
Lampiran 11	Lembar Laporan Pembimbing Metodologi Penelitian