



**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG
RAWAT VIP KIRANA RS ABDI WALUYO**

2016

SARJANA KEPERAWATAN

OLEH: EVIE MEYANTI MANURUN

NIM: 2014-12-017

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint CAROLUS

PROGRAM STUDI SI KEPERAWATAN

JAKARTA

2016



**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG
RAWAT VIP KIRANA RS ABDI WALUYO
2016**

Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
SARJANA KEPERAWATAN

OLEH: EVIE MEYANTI MANURUN

NIM: 2014-12-017

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint CAROLUS
PROGRAM STUDI SI KEPERAWATAN
JAKARTA
2016**

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS

PROGRAM S1 KEPERAWATAN

Laporan Penelitian

11 Februari 2016

EVIE MEYANTI MANURUN

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan

Pasien Di Ruang Rawat VIP Kirana Rumah Sakit Abdi Waluyo

Xii+60, 7 tabel, 12 Lampiran

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik merupakan sarana bagi perawat dalam menjalani hubungan saling percaya dan dapat meningkatkan kepuasan pasien, sehingga dapat meningkatkan citra rumah sakit yang baik untuk tenaga kesehatan khususnya profesi keperawatan. Hubungan saling memberi dan menerima antara perawat dan pasien dalam pelayanan keperawatan disebut sebagai komunikasi terapeutik. **Tujuan Penelitian:** untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat VIP Kirana Rumah Sakit Abdi Waluyo. Sampel berjumlah 66 responden dengan menggunakan teknik *Purposive sampling*. **Desain penelitian** yang digunakan adalah desain deskriptif dengan pendekatan *cross sectional* dan data dikumpulkan dari responden menggunakan lembar kuesioner. Hasil penelitian uji statistik menggunakan *Kendall's Tau B* didapatkan nilai $p = 0,000$ nilai $p < 0,05$, **Kesimpulan:** hipotesis diterima, artinya ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat VIP Kirana Rumah Sakit Abdi Waluyo.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien Dan Komunikasi Terapeutik

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS

S1 NURSING PROGRAM

Research Report

February 11, 2016

EVIE MEYANTI MANURUN

The Relation between Nurses' therapeutic Communication and the Level of Patients' Satisfaction at Kirana VIP Room of Abdi Waluyo Hospital

Xii + 60, 7 tables, 12 appendixes

ABSTRACT

Therapeutic communication is a media for nurses in applying the trusting relationship and increasing the level of patients' satisfaction. By then, it will intensify the great hospital image for the medical workers especially those who profession is nurse. A relationship of mutual giving and receiving in nursing service is called as therapeutic communication. **The aim of the research** was to figure out the relation between the nurses' therapeutic communication and the level of patients' satisfaction at Kirana VIP room of Abdi Waluyo Hospital. There were 66 respondents as the sample total by using purposive sampling technique. **The design of the research** was the descriptive design by cross sectional approach and the data was gathered from the respondent using questionnaire papers. The statistic test research result used Kendall's tau B which obtained p value = 0.000 with $p < 0.05$. **The conclusion** was that the hypothesis was accepted which means that there was a connection between the nurses' therapeutic communication and the level of patients' satisfaction at Kirana VIP room of Abdi Waluyo Hospital.

Keywords: Patient's Satisfaction and Therapeutic Communication

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Evie Meyanti Manurun

NIM : 201412017

Program Studi : S1 Keperawatan Jalur B

STIK Sint Carolus

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, 11 Februari 2016

 
(Evie Meyanti Manurun)

PERNYATAAN PERSETUJUAN
HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT
VIP KIRANA RUMAH SAKIT ABDI WALUYO
JAKARTA 2016

Laporan Penelitian

Telah disetujui dan diuji dihadapan tim penguji Laporan Penelitian

Program S1 Keperawatan Sint Carolus

Jakarta, 11 Februari 2016

Pembimbing Metodologi



(Dr. Wilhelmus Hary Susilo, MM)

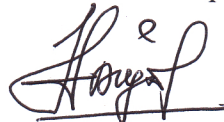
Pembimbing Materi



(Asnet Leo Bunga, S.Kep, M.ke's)

Mengetahui :

Koordinator M.K. Riset Keperawatan



(Sri Indiyah Supriyanti, SKp, M.Kes)

LEMBAR PENGESAHAN

PANITIA SIDANG

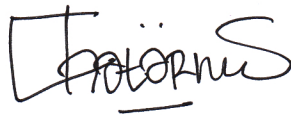
UJIAN PENELITIAN KEPERAWATAN

PROGRAM S1 KEPERAWATAN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS

Jakarta, 11 Februari 2016

Ketua

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dwiana', enclosed within a rectangular box.

(Ch. Dwiana Wijayanti, BSN, M.Kep)

Anggota

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Asnet Leo Bunga', with a long horizontal line underneath.

(Asnet Leo Bunga, S.Kep M.Kes)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap : Evie Meyanti Manurun

Tempat / tanggal lahir : Rantepao, 06 Mei 1991

Alamat : Jln. Hj Tongo No. 104 jatikramat, Bekasi

Email : viee_prasetya@yahoo.co.id

Riwayat Pendidikan

- SDN inpres lemo, Tana Toraja (Tahun 1997-2002)
- SMPN 2 Rantepao, Tana Toraja (Tahun 2002-2005)
- SMA 3 Makale Tana, Toraja (Tahun 2005-2008)
- Akademi Keperawatan Jayakarta, Jakarta (Tahun 2008-2011)
- Pendidikan Program Sarjana Keperawatan STIK Sint Carolus (Tahun 2014-sekarang)

Riwayat Pekerjaan

- Rs. Abdi Waluyo, Menteng Jakarta Pusat (Tahun 2011- sekarang)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Esa, karena berkat rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan laporan penelitian dengan judul **“Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat VIP Kirana Rumah Sakit Abdi Waluyo“**

Penyusunan laporan penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada STIK Sint Carolus Jakarta. Dalam penyusunan laporan penelitian ini penulis banyak mendapatkan hambatan dan kesulitan. Namun berkat bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, maka laporan penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Emiliana Tarigan, SKp, MKes, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus Jakarta.
2. Ibu Ns. Justina Purwarini Acihayati, Mkep, Sp.Mat, selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus Jakarta.
3. Ibu Ns. Elisabeth Isti Daryati, Skep, MSN selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan arahan, nasehat dan semangat untuk menjalankan perkuliahan dengan baik.
4. Ibu Asnet Leo Bunga, S.Kep, M.Kes selaku pembimbing laporan penelitian sekaligus Penguji II S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus Jakarta yang telah memberikan bimbingan dan masukan selama penyusunan laporan penelitian ini.
5. Bapak Dr. Wilhelmus Hary Susilo, MM selaku pembimbing metodologi.
6. Ibu Ch. Dwiana Wijayanti, BSN, M.Kep, selaku Penguji I S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus Jakarta.
7. Ibu E. Sri Indiyah Supriyanti, SKp, M.Kes, selaku koordinator MK Riset Keperawatan.
8. Ibu Lisa Esti manurung, selaku *Manager* Keperawatan Rumah Sakit Abdi Waluyo
9. Zr. Endang Am.Kep sebagai Kepala ruangan Kirana Rs Abdi Waluyo

10. Teman – teman *crew* VIP Kirana yang senantiasa memberikan semangat dan *support* yang besar untuk penulis dalam menyelesaikan laporan penelitian ini.
11. Keluarga tercinta dan terkasih Oma, Bapak, Mama, Adik Dwinan, dan orang tercinta Anugrah Prasetya yang selalu memberikan bantuan dan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang telah diberikan
12. Teman-teman seperjuangan S1 Keperawatan Jalur B STIK Sint Carolus Jakarta

Penulis menyadari bahwa laporan penelitian ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun bagi perbaikan dan kesempurnaan laporan penelitian yang akan datang. Semoga laporan penelitian ini dapat berguna bagi penulis pada khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Jakarta, 11Februari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam	Hal i
Abstrak	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Daftar Riwayat Hidup	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Skema	ix
Daftar Tabel	x
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
1. Tujuan Umum	5
2. Tujuan Khusus	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Komunikasi Terapeutik	7
B. Konsep Kepuasan	19
C. Penelitian yang terkait hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien.....	28
BAB III : KERANGKA KONSEP	
A. Kerangka Konsep	30
B. Hipotesis Penelitian	31
C. Definisi Operasional	32
BAB IV : METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	34
B. Populasi dan Sampel Penelitian	34
C. Tempat dan Waktu Penelitian	35
D. Etika Penelitian	36
E. Alat Pengumpulan Data	38
F. Metode Pengumpulan Data	41
G. Tehnik Analisa Data	42
H. Jadwal Kegiatan Penelitian	44
BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Profil RS Abdi Waluyo	47
B. Interpretasi dan Hasil Penelitian	48
C. Keterbatasan Penelitian	56
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	57
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR SKEMA

	Hal
Skema 3.1 Kerangka Konsep	30

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel III.1 Definisi Operasional.....	32
Tabel IV.1 Jadual Penelitian.....	46
Tabel V.1 Distribusi Frekuensi Responden Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat VIP Krana Rumah sakit Abdi Waluyo.....	48
Tabel V.2 Distribusi Subvariabel Komunikasi terapeutik Perawat di ruang rawat VIP Kirana Rumah Sakit Abdi Waluyo Tahun 2016.....	49
Tabl V.3 Distribusi Frekuensi Responden Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat VIP Krana Rumah sakit Abdi Waluyo Tahun 2016.....	50
Tabel V.4 Distribusi Subvariabel Kepuasan Pasient di ruang rawat VIP Kirana Rumah Sakit Abdi Waluyo Tahun 2016.....	51
Tabel V.5 Distribusi Hubungan Kepuasan Pasient di ruang rawat VIP Kirana Rumah Sakit Abdi Waluyo Tahun 2016.....	52