

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP KELAS III RSU PKU
MUHAMMADIYAH BANTUL**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan Program Studi Ilmu Keperawatan
Univesitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



DAVIED IMAM FAUZY

NPM 2214108

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP KELAS III
RS PKU MUHAMMADIYAH BANTUL

SKRIPSI

Diajukan oleh :

DAVIED IMAM FAUZY
2214108

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Syah Sebagai
Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan
di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 21 Agustus 2013

Menyetujui :

Penguji,



Rahayu Iskandar, S.Kep, Ners., M.Kep
NIDN. 04-0508-7501

Pembimbing,



Deby Zulkarnain Rahadian Syah, MMR
NIDN. 05-2911-8601

Mengesahkan,

a.n Dekan Fakultas Kesehatan
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
Ketua Program Studi Keperawatan



DEKAN
Petra Saktika Adinugraha, M.Kep., Sp.Kep., MB
NIDN. 05-2310-8302

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, adalah mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Davied Imam Fauzy

NPM : 2214108

Program Studi : Keperawatan (S1)

Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RS PKU Muhammadiyah Bantul

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut diatas adalah hasil karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi adalah sumber terkait yang diacu dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 21 Agustus 2018



Davied Imam Fauzy

PRAKATA

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RSU PKU Muhammadiyah Bantul”**.

Skripsi ini dapat terselesaikan atas bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghormatan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan usulan penelitian ini, dan pada kesempatan ini penulis dengan rendah hati mengucapkan terima kasih dengan setulus-tulusnya kepada :

1. Dr. Drs. Djoko Susilo, S. T., M. T. selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Kuswanto Hardjo, dr., M. Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Tetra Saktika Adinugraha, S.kep., Ns., M.Kep., Sp., Kep., MB selaku Ketua Program Studi Keperawatan.
4. Rahayu Iskandar, S.Kep, Ners., M.Kep selaku Penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji, mengoreksi, dan memberikan saran serta masukan terhadap penyusunan skripsi ini.
5. Deby Zulkarnain Rahadian Syah, MMR selaku Dosen Pembimbing yang tulus ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Keluarga tecinta yang telah memberikan banyak dukungan baik dari segi moral dan finansial, khususnya kedua orang tua.
7. Teman-teman PSIK Kelas A dan teman-teman Program Studi Ilmu Keperawatan Tahun Akademik 2014/2015.
8. Semua pihak yang sudah ikut serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya.

Penulis menyadari atas keterbatasan dan kemampuan dalam menyelesaikan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan masukan dari semua pihak. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas amal kebaikan dan bantuannya. Akhirnya besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi semua.

Yogyakarta,

2018

Davied Imam Fauzy

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
1. Tujuan Umum	4
2. Tujuan Khusus.....	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori	6
1. Perawat	6
2. Komunikasi	10
3. Komunikasi Terapeutik.....	14
4. Kepuasan	21
B. Kerangka Teori	28
C. Kerangka Konsep.....	29
D. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Desain Penelitian	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
C. Populasi dan Sampel	30
D. Variabel Penelitian.....	33
E. Definisi Operasional	33
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	33
G. Validitas dan Reabilitas	34
H. Metode Pengolahan dan Analisa Data	35
I. Etika Penelitian	37
J. Rancangan Jalannya Penelitian	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Hasil Penelitian	40

1. Gambaran RS PKU Muhammadiyah Bantul.....	40
2. Analisa Hasil Penelitian.....	41
a. Analisa Univariat	41
b. Analisa Bivariat	43
B. Pembahasan	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	55

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	35
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pasien.	36
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Usia, Jenis kelamin dan Tingkat Pendidikan.	41
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat	42
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien.....	43
Tabel 4.4 Tabulasi Silang dan Hasil Uji <i>Somer's</i>	43

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian	28
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian	29

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pernyataan Kesediaan Menjadi Responden (*Informed Consent*)
- Lampiran 2. Lembar Kuesioner
- Lampiran 3. Hasil Olah Data
- Lampiran 4. Surat-Surat

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta