

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PKU MUHAMMADIAH BANTUL  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan  
Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



**DISUSUN OLEH:**

**KHAIRUL ANWAR**

**3211039**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN SEKOLAH TINGGI  
ILMU KESEHATAN JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA**

**2017**

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
PKU MUHAMMADIYAH BANTUL YOGYAKARTA

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

KHAIRUL ANWAR  
3211039

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Dan Diterima Sebagai Salah Satu  
Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan  
Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal :

Penguji,



Deby Zulkarnain Rahadian S. MMR  
NIDN: 0529118601

Menyetujui :  
Pembimbing I,



Rahayu Iskandar S. Kep.,Ns.,M.Kep  
NIDN: 0405087501

Pembimbing II,



Sujono Riyadi M. Kes  
NIDN : 0501087601

Mengesahkan,  
a.n Ketua Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta  
Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan (S1)



Tetra Saktika Adinugraha M. Kep.,Ns.,Sp. Kep. MB  
NIDN 0523108302

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Khairul Anwar

NPM : 3211039

Institusi : Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PKU MUHAMMADIYAH BANTUL YOGYAKARTA" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu 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. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, Agustus 2017



(Khairul Anwar)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah robbil ‘aalamiin, Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Dengan segala kekuasaan dan rahmat Allah SWT akhirnya saya dapat menyusun dan menyelesaikan pembuatan skripsi yang berjudul **“Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta”**.

Penyusunan proposal ini dapat diselesaikan atas bantuan, dorongan dan bimbingan dari semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu pada kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Kuswanto Harjo, dr M. Kes selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Tetra Saktika A.,M.Kep.,Ns.Sp.Kep.M.B selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
3. Rahayu Iskandar,S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan masukan kepada saya dalam menyusun skripsi ini.
4. Sujono Riyadi,M.Kes selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan masukan kepada saya dalam menyusun skripsi ini.
5. Kedua orang tua yang saya sayangi, yang telah memberikan dukungan dan doa demi terselesainya skripsi ini.
6. Teman-teman dan sahabat satu angkatan terima kasih atas segala pengertian, dukungan, dan kasih sayangnya, dan semua pihak yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga skripsi ini selesai.

Penulis menyadari bahwa masih banyak keterbatasan dan kekurangan dalam penyelesaian skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan masukan yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini diterima dan mendapatkan persetujuan untuk melaksanakan penelitian. Amin.

Yogyakarta, Agustus 2017

Khairul Anwar

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI .....	x
ABSTARC .....	xi
<b>BAB I</b> PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
<b>BAB II</b> TINJAUAN TEORI .....	8
A. Komunikasi Terapeutik.....	8
B. Kepuasan Pasien.....	18
C. Kerangka Teori.....	23
D. Kerangka Konsep.....	24
E. Hipotesis .....	24
<b>BAB III</b> METODE PENELITIAN.....	25
A. Desain Penelitian.....	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	25
C. Populasi dan Sampel .....	25
D. Variable Penelitian .....	26
E. Definisi Operasional.....	26
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data .....	27
G. Validitas dan Reliabilitas .....	28
H. Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data.....	29
I. Etika Penelitian .....	31
J. Jalannya Penelitian.....	32
<b>BAB IV</b> HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Hasil Penelitian .....	34
B. Pembahasan.....	38
C. Keterbatasan Penelitian.....	42
<b>BAB V</b> KESIMPULAN DAN SARAN.....	43
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori.....	24
Gambar 2.2	Kerangka Konsep .....	25

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 3.2.	Kisi-kisi Kuesioner Komunikasi Terapeutik Perawat .....	27
Tabel 3.3	Kisi-kisi kuesioner kepuasan pasien .....	28
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur dan Pekerjaan di Instalasi Rawat Inap RSUD PKU Muhammadiyah Bantul Tahun 2017 .....	35
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Rawat Inap di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul Tahun 2017.....	36
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul Tahun 2017.....	36
Tabel 4.4	Tabulasi Silang Hasil Uji <i>Chi Square</i> Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD PKU Muhammadiyah Bantul Tahun 2017 .....	37

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YAN  
YOGYAKARTA



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Rencana Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 3 *Inform Consent*
- Lampiran 4 Kuesioner
- Lampiran 5 Hasil Analisa Data
- Lampiran 6 Surat izin penelitian
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA