

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DALAM TINDAKAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI BANGSAL PENYAKIT DALAM RSUD WATES

Chandra Kusuma¹, Nunuk Sri Purwanti², Fajriyati Nur Azizah³

INTISARI

Latar Belakang: Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan adalah di bidang kesehatan yaitu rumah sakit. Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersama dengan pengukuran dimensi mutu layanan kesehatan yang lain. Berdasarkan hasil dari studi pendahuluan di Rumah Sakit Umum Daerah Wates, setelah melakukan wawancara pada 17 pasien yang menjalankan rawat inap di Bangsal Penyakit Dalam didapatkan hasil 9 orang mengatakan kurang puas terhadap komunikasi yang dilakukan perawat dalam tindakan keperawatan.

Tujuan: Mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dalam tindakan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Bangsal Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kulon Progo, Yogyakarta.

Metode: Penelitian ini dilaksanakan dengan metode survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan sampel penelitian berjumlah 55 pasien yang dirawat di Bangsal Penyakit Dalam dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Metode analisis menggunakan uji statistik non parametris *Chi-Square*.

Hasil: Dari 55 responden didapatkan data pasien yang memperoleh komunikasi terapeutik kategori baik sebagian besar puas sebanyak 15 orang (27,3%). Pasien yang memperoleh komunikasi terapeutik kategori cukup sebagian besar puas sebanyak 11 orang (20%). Pasien yang memperoleh komunikasi terapeutik kategori kurang sebagian besar tidak puas sebanyak 9 orang (16,4%). Hasil perhitungan statistik menggunakan uji statistik non parametris *Chi-Square*, diperoleh p -value sebesar $0,046 < \alpha (0,05)$ menunjukkan kekuatan hubungan komunikasi terapeutik perawat dalam tindakan keperawatan dengan tingkat kepuasan adalah sedang.

Kesimpulan: Ada hubungan yang signifikan komunikasi terapeutik perawat dalam tindakan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Bangsal Penyakit Dalam RSUD Wates, Kulon Progo, Yogyakarta.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Kepuasan pasien, Tindakan Keperawatan

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES A. Yani Yogyakarta

²Dosen Poltekes Kemenkes Yogyakarta

³Dosen STIKES A. Yani Yogyakarta

THERAPEUTIC COMMUNICATION RELATIONS IN AN ACTION OF NURSING NURSE WITH SATISFACTION WARD PATIENTS DISEASE IN WATES HOSPITAL

Chandra Kusuma¹, Nunuk Sri Purwanti², Fajriyati Nur Azizah³

ABSTRACT

Background: Public services by government officials today there's also a weakness that can not meet the expected quality in the community. One of the efforts to improve the quality of health care is in the hospital. Patient satisfaction survey is important and needs to be done along with the measurement of health care quality dimension to another. Based on the results of a preliminary study in the General Hospital of Wates, after conducting interviews in 17 hospitalized patients who run in Ward 9 Internal Medicine showed people say less satisfied with the communication made nurses in nursing actions.

Objective: To determine the relationship of therapeutic communication in action nurse with patient satisfaction rates in Internal Medicine Ward of the General Hospital of Wates, Kulon Progo, Yogyakarta.

Methods: The research was conducted by the method of analytic survey with cross sectional approach. This research is quantitative research with a total sample of 55 patients admitted to the Internal Medicine Ward purposive sampling technique. Methods of analysis using Chi-Square.

Results: From 55 respondents who obtain patient data obtained therapeutic communication both categories largely satisfied by 15 people (27.3%). Patients who obtain therapeutic communication category mostly quite satisfied as many as 11 people (20%). Patients who earn less therapeutic communication category largely unsatisfied by 9 people (16.4%). Statistical calculation results using Chi-Square correlation test, p-value obtained for $0.046 < \alpha (0.05)$ shows the strength of the relationship of therapeutic communication in the nurse's nursing actions with the level of satisfaction is moderate.

Conclusion: There is a significant relationship therapeutic communication nurses in the nursing measures with patient satisfaction in Ward Medicine Hospital of Wates, Kulon Progo, Yogyakarta.

Keywords: Therapeutic Communication, patient satisfaction, Nursing Actions.

¹ Student of Nurse Study Programe Achmad Yani Yogyakarta, School of Health Sciences

² As lecturer Poltekes Kemenkes Yogyakarta

³ As lecturer Achmad Yani Yogyakarta, School of Health Sciences

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya tulis yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Mei 2013

Chandra kusuma

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
STIKES
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan SKRIPSI yang berjudul “ Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dalam Tindakan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Bangsal Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kulon Progo, Yogyakarta”. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi S1 Keperawatan STIKES A. Yani Yogyakarta.

Penyelesaian Skripsi ini banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. dr. I Edy Purwoko, Sp. B, selaku Ketua STIKES A. Yani Yogyakarta.
2. Dwi Susanti, S.Kep., Ns selaku Ketua Prodi Keperawatan STIKES A. Yani Yogyakarta.
3. Nunuk Sri Purwanti, S.Kp., M.Kes selaku dosen pembimbing I yang banyak memberikan arahan, bimbingan dan petunjuknya untuk penyelesaian skripsi ini.
4. Fajriyati Nur Azizah, S.Kep., Ns selaku pembimbing II yang banyak memberikan arahan, bimbingan dan petunjuknya untuk penyelesaian skripsi ini.
5. RR. Sri Arini WR, SKM., M.Kep selaku penguji yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan masukan, bimbingan dan pengarahan untuk penyelesaian skripsi ini.
6. Direktur RSUD Wates Kulon Progo Yogyakarta yang telah memberi kesempatan dan lahan penulis untuk melakukan penelitian ini.
7. Kepala Bangsal Penyakit Dalam RSUD Wates Kulon Progo Yogyakarta yang telah membantu kelancaran penulis dalam melaksanakan penelitian ini.
8. Kedua orang tuaku dan segenap keluarga yang tercinta yang tak henti-hentinya memberikan do'a serta dukungan moril dan material kepada penulis untuk penyelesaian skripsi ini.
9. Semua teman-teman mahasiswa STIKES A. Yani Yogyakarta yang telah membantu penyelesaiannya skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah memberi dukungan dalam kelancaran penyelesaian skripsi ini.
11. Semua responden yang telah bersedia menjadi subyek dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa usulan penelitian ini masih banyak kekurangan dan kelemahan. Saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan dimasa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, Mei 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
INTISARI	iii
ABSTRACT	iv
PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Teori	9
1. Komunikasi Terapeutik	9
2. Kepuasan	20
B. Landasan Teori	26
C. Kerangka Teori	28
D. Kerangka Konsep	29
E. 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	32
E. Definisi Operasional	34
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	34
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	37
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data	39

I. Etika Penelitian	42
J. Jalannya Penelitian.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Hasil Penelitian	45
1. Gambaran Lokasi Penelitian	45
2. Karakteristik Responden	45
3. Komunikasi Terapeutik Perawat dalam Tindakan Keperawatan	46
4. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Komunikasi Terapeutik Perawat dalam Memberikan Tindakan Keperawatan	48
5. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dalam Tindakan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien	49
B. Pembahasan Penelitian.....	50
1. Komunikasi Terapeutik Perawat dalam Tindakan Keperawatan.....	50
2. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Komunikasi Terapeutik Perawat dalam Memberikan Tindakan Keperawatan	52
3. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dalam Tindakan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien.....	54
C. Keterbatasan Penelitian	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	35
Tabel 3.2 Kisi-kisi lembar pedoman observasi komunikasi perawat.....	36
Tabel 3.3 Kisi-kisi kuesioner tingkat kepuasan pasien.....	37
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Pasien.....	48
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik.....	49
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Komponen Komunikasi terapeutik.....	49
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien.....	50
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Dimensi Tingkat Kepuasan Pasien.....	51
Tabel 4.6 Tabulasi Silang.....	52

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

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

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Jadwal Penyusunan Skripsi
- Lampiran 2. Surat Ijin Studi Pendahuluan
- Lampiran 3. Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 4. Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 5. Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 6. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7. Lembar Observasi
- Lampiran 8. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 9. Hasil Penelitian
- Lampiran 10. Lembar Konsul Bimbingan

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA