

KEPUASAN PASIEN DENGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT  
PADA SAAT PERAWATAN LUKA POST OPERASI DI RUMAH SAKIT

NUR HIDAYAH BANTUL

**SKRIPSI**

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



**Disusun:**

**RINDA ANOM PERTIWI**  
**3210088**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA  
2015**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**KEPUASAN PASIEN DENGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT  
PADA SAAT PERAWATAN LUKA POST OPERASI  
DI RUMAH SAKIT NUR HIDAYAH BANTUL**

**SKRIPSI**

Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui untuk Mengikuti Uji Hasil Skripsi  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani  
Yogyakarta

Diajukan oleh:

**RINDA ANOM PERTIWI**  
**3210088**

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

Tanggal: 3 September 2015

Menyetujui:

Penguji,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

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

Novita Kumiasari, S.Kep., Ns.MKep  
NIDN: 198111172005173075

Khristina Dias U., S.Kep.Ns  
NUPN: 9905536138

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

Dewi Retno Pamungkas, S.Kep.Ns.MNg  
NIDN: 0524048402

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rinda Anom Pertiwi

NPM : 3210088

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Kepuasan Pasien Dengan Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Saat Perawatan Luka Post Operasi Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul”, adalah tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya tulis yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 04 Agustus 2015

  
Rinda Anom Pertiwi  
3210088

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kepuasan Pasien Dengan Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Saat Perawatan Luka Post Operasi Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul”.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dengan setulus-tulusnya kepada:

1. dr. Kuswanto Hardjo, M.Kes selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah memberikan ijin dalam penyusunan penelitian ini.
2. Dewi Retno Pamungkas, S.Kep.,Ns.,MNg selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan yang telah memberikan izin dalam penyusunan penelitian ini.
3. Muhammat Nofiyanto, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku Ketua LPPM yang telah memberikan izin dan arahan dalam penyusunan penelitian ini.
4. Rahayu Iskandar, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan dalam penyusunan penelitian ini.
5. Novita Kurniasari, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan semangat, bimbingan dan arahan, sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Khristina Dias Utami S.Kep.,Ns selaku dosen pembimbing kedua, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan serta motivasi dalam proses bimbingan dan penyelesaian penelitian ini.
7. Kepala RS Nur Hidayah beserta jajarannya yang senantiasa mengijinkan peneliti untuk melakukan studi pendahuluan dan penelitian di RSUD Nur Hidayah sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
8. Orang tua yang senantiasa memberikan doa dan dukungan, baik dukungan fisik maupun material dalam penyusunan penelitian ini.
9. Teman-teman Program Studi Ilmu Keperawatan dan semua pihak yang telah membantu dan selalu memberi dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya,

sebagai imbalan atas segala amal kebaikan dan bantuannya dan besar harapan penulis semoga penelitian ini mendapatkan masukan guna perbaikan, karena penulis menyadari bahwa penulisan penelitian ini masih terdapat banyak kesalahan dan masih jauh dari sempurna.

Yogyakarta, 04 Agustus 2015

Rinda Anom Pertiwi  
3210088

## DAFTAR ISI

|                                                          |      |
|----------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL .....                                      | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                 | ii   |
| HALAMAN PERNYATAAN .....                                 | iii  |
| MOTTO .....                                              | iv   |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                                | v    |
| KATA PENGANTAR .....                                     | vi   |
| DAFTAR ISI .....                                         | viii |
| DAFTAR TABEL .....                                       | x    |
| DAFTAR GAMBAR .....                                      | xi   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                    | xii  |
| INTISARI .....                                           | xiii |
| ABSTRACT .....                                           | xiv  |
| BAB 1 .....                                              | 1    |
| A. Latar Belakang .....                                  | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....                                 | 6    |
| C. Tujuan Penelitian .....                               | 6    |
| D. Manfaat Penelitian .....                              | 7    |
| E. Keaslian Penelitian .....                             | 8    |
| BAB II .....                                             | 10   |
| A. Komunikasi .....                                      | 10   |
| 1. Pengertian .....                                      | 10   |
| 2. Tujuan komunikasi .....                               | 10   |
| 3. Komponen dalam komunikasi .....                       | 11   |
| 4. Macam-macam komunikasi .....                          | 12   |
| B. Komunikasi Terapeutik .....                           | 13   |
| 1. Pengertian komunikasi terapeutik .....                | 13   |
| 2. Tujuan komunikasi terapeutik .....                    | 14   |
| C. Kepuasan Pasien .....                                 | 24   |
| 1. Kepuasan pasien .....                                 | 24   |
| 2. Teori Kepuasan Pasien .....                           | 24   |
| 3. Dimensi Kepuasan pasien .....                         | 25   |
| 4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien ..... | 26   |
| 5. Metode Pengukuran Kepuasan .....                      | 27   |
| 6. Pengukuran Kepuasan .....                             | 28   |
| D. Pasien .....                                          | 28   |
| E. Perawat .....                                         | 30   |
| 1. Pengertian Perawat .....                              | 30   |
| 2. Karakteristik Perawat .....                           | 30   |
| 3. Fungsi Perawat .....                                  | 31   |
| 5. Peran Perawat .....                                   | 32   |
| 6. Tanggung Jawab dan Tanggung Gugat Perawat .....       | 33   |
| F. Perawatan Luka .....                                  | 34   |
| G. Landasan Teori .....                                  | 38   |

|                                                                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| H. Kerangka Teori .....                                                                                                                 | 40 |
| I. Kerangka Konsep Penelitian.....                                                                                                      | 41 |
| BAB III .....                                                                                                                           | 42 |
| A. Jenis dan Desain Penelitian .....                                                                                                    | 42 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian.....                                                                                                     | 42 |
| C. Populasi dan sampel .....                                                                                                            | 42 |
| D. Variabel Penelitian .....                                                                                                            | 43 |
| E. Definisi Operasional.....                                                                                                            | 44 |
| F. Alat dan Metode Pengumpulan Data .....                                                                                               | 44 |
| G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....                                                                                                  | 47 |
| H. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....                                                                                             | 48 |
| I. Etika Penelitian .....                                                                                                               | 50 |
| J. Pelaksanaan Penelitian .....                                                                                                         | 51 |
| BAB IV .....                                                                                                                            | 53 |
| A. HASIL PENELITIAN .....                                                                                                               | 53 |
| 1. Gambaran umum Lokasi Penelitian .....                                                                                                | 53 |
| 2. Hasil Penelitian.....                                                                                                                | 54 |
| 3. Hasil Analisa Univariat.....                                                                                                         | 55 |
| 4. Hasil Analisis Bivariat .....                                                                                                        | 57 |
| B. Pembahasan .....                                                                                                                     | 58 |
| 1. Karakteristik Responden.....                                                                                                         | 58 |
| 2. Komunikasi Terapeutik Luka Post Operasi di ruang rawat inap Marwa<br>RS Nur Hidayah Bantul .....                                     | 59 |
| 3. Kepuasan Pasien di ruang rawat inap Marwa RS Nur Hidayah Bantul .                                                                    | 60 |
| 4. Hubungan Komunikasi Terapeutik Luka Post Operasi dengan Tingkat<br>Kepuasan Pasien di ruang rawat inap Marwa RS Nur Hidayah Bantul . | 62 |
| C. Keterbatasan.....                                                                                                                    | 64 |
| BAB V.....                                                                                                                              | 65 |
| A. Kesimpulan.....                                                                                                                      | 65 |
| B. Saran.....                                                                                                                           | 65 |
| DAFTAR PUSTAKA.....                                                                                                                     | 67 |

## DAFTAR TABEL

|           |                                                                                                                                      |    |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 | Indikator Mutu RS Nur Hidayah Bantul.....                                                                                            | 4  |
| Tabel 2.1 | Perawatan Luka.....                                                                                                                  | 37 |
| Tabel 2.2 | Komunikasi Terapeutik.....                                                                                                           | 38 |
| Tabel 3.1 | Definisi Operasional Variabel Penelitian.....                                                                                        | 46 |
| Tabel 3.2 | Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Pasien.....                                                                                             | 46 |
| Tabel 4.1 | Distribusi frekuensi karakteristik responden di Ruang rawat inap Marwa RS Nur Hidayah Bantul.....                                    | 54 |
| Tabel 4.2 | Distribusi frekuensi komunikasi terapeutik luka post operasi di ruang rawat inap Marwa RS Nur Hidayah Bantul.....                    | 55 |
| Tabel 4.3 | Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Luka Post Operasi di ruang rawat inap Marwa RS Nur Hidayah Bantul.....                          | 55 |
| Tabel 4.4 | Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden dengan Kepuasan Pasien di ruang rawat inap Marwa RS Nur Hidayah Bantul..... | 56 |
| Tabel 4.5 | Hasil Analisa Komunikasi Terapeutik Luka Post Operasi dengan Tingkat Kepuasan Pasien.....                                            | 57 |



## DAFTAR GAMBAR

|            |                      |    |
|------------|----------------------|----|
| Gambar 2.1 | Kerangka Teori ..... | 40 |
| Gambar 2.2 | Kerangka Konsep..... | 41 |

PERPUSTAKAAN  
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

|            |                                        |
|------------|----------------------------------------|
| Lampiran 1 | Permohonan Menjadi Responden           |
| Lampiran 2 | <i>Informed consent</i>                |
| Lampiran 3 | Data Demografi                         |
| Lampiran 4 | Kuesioner Kepuasan Pasien              |
| Lampiran 5 | Lembar Observasi Komunikasi Terapeutik |
| Lampiran 6 | Hasil Validitas dan Reabilitas         |
| Lampiran 7 | Hasil Penelitian                       |
| Lampiran 8 | Surat Pengantar Penelitian             |
| Lampiran 9 | Lembar Kegiatan Bimbingan              |

PERPUSTAKAAN  
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA