

SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN
KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN KEPERAWATAN
di RSI MASYITHOH KEC. BANGIL KAB. PASURUAN**



OLEH :

SAFIRA RADINA SARI

NIM 201701029

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO
2021**

PROPOSAL PENELITIAN

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN
KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN KEPERAWATAN
di RSI MASYITHOH KEC. BANGIL KAB. PASURUAN**

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan Pada Sekolah Tinggi
Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto



OLEH :

SAFIRA RADINA SARI

NIM 201701029

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO
2021**

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi manapun, dan apabila terbukti ada unsur *Plagiarisme* saya siap untuk dibatalkan kelulusannya.

Mojokerto, November 2020

Yang menyatakan



SAFIRA RADINA SARI
NIM : 201701029

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk diajukan dalam ujian akhir program

Judul : Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien
Tentang Pelayanan Keperawatan di RSI Masyithoh Kec. Bangil
Kab. Pasuruan

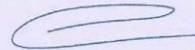
Nama : SAFIRA RADINA SARI

NIM : 201701029

Pada tanggal : November 2020

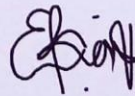
Oleh:

Pembimbing I



Dr. Windu Santoso, M.Kep
NIK. 162 601 011

Pembimbing II



Eka Nur So'emah, S.Kep. Ns., M.Kes
NIK. 162 601 096

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : SAFIRA RADINA SARI
NIM : 201701029
Program Studi : ILMU KEPERAWATAN
Judul Skripsi : "HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN KEPERAWATAN di RSI MASYITHOH KEC. BANGIL KAB. PASURUAN"

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi ILMU KEPERAWATAN STIKES Bina Sehat PPNI Mojokerto

DOSEN PENGUJI

Penguji : ANA ZAKIYAH, M.Kep (.....)

Pembimbing : Dr. WINDU SANTOSO. S.Kp, M.Kep (.....)

Pembimbing : EKA NUR SOEMAH. S.Kep.Ns., .Kes (.....)

Ditetapkan di : Mojokerto

Tanggal : 12 Juli 2021

Ka. Prodi S-1 Ilmu Keperawatan

ANA ZAKIYAH, M.Kep

NIK : 162 601 036

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang tidak pernah berhenti memberikan berjuta nikmat-Nya. Mahasuci Allah yang telah memudahkan segala urusan, karna berkat kasih sayang-Nya lah akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) ini dengan judul **“Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Keperawatan di RSI Masyithoh Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan”**. Selesainya penulisan skripsi ini tak lepas dari bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, maka penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dengan hati tulus kepada :

1. Kepala RSI Masyithoh Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian
2. Dr. M. Sajidin, S.Kp, M.Kes selaku Ketua STIKes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto
3. Ana Zakiyah, M.Kep selaku Ka. Prodi S1 Keperawatan dan selaku dosen penguji yang telah menguji dan memberi masukan kepada penulis.
4. Dr. Windu Santoso, M. Kep selaku pembimbing I Skripsi yang telah meluangkan waktu dalam bimbingan kepada penulis
5. Eka Nur So'emah, S. Kep. Ns., M. Kes selaku pembimbing II skripsi yang telah meluangkan waktu dalam bimbingan kepada penulis
6. Staff, Dosen, dan Karyawan STIKes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto.

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna sehingga memerlukan kritik dan saran untuk menyempurnakan penyusunan skripsi ini.

Mojokerto, November 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM	i
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAC	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Umum.....	7
1.3.2 Tujuan Khusus.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Konsep Komunikasi Terapeutik.....	9
2.1.1 Definisi Komunikasi Terapeutik.....	9
2.1.2 Tujuan Komunikasi Terapeutik.....	10
2.1.3 Manfaat Komunikasi Terapeutik.....	12
2.1.4 Tahap-Tahap Komunikasi Terapeutik.....	13
2.1.5 Tehnik Komunikasi Terapeutik.....	17
2.1.6 Prinsip Komunikasi Terapeutik.....	24
2.1.7 Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Terapeutik.....	26
2.1.8 Hambatan-Hambatan Komunikasi Terapeutik.....	31
2.1.9 Cara Mengatasi Hambatan Komunikasi Terapeutik.....	32
2.2 Konsep Kepuasan.....	32
2.2.1 Definisi Kepuasan.....	32
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	33
2.2.3 Indikator Kepuasan Pasien.....	37
2.3 Konsep Pelayanan Keperawatan.....	39
2.3.1 Definisi Pelayanan Keperawatan.....	39
2.3.2 Karakteristik Pelayanan Keperawatan.....	41
2.3.3 Cari Pelayanan Yang Baik.....	41
2.4 Studi Literature.....	43
2.5 Kerangka Teori.....	46
2.6 Kerangka Konseptual.....	47

2.7 Hipotesis penelitian.....	48
BAB III METODE PENELITIAN.....	49
3.1 Desain Penelitian.....	49
3.2 Populasi, Sampling, dan Sampel.....	49
3.2.1 Populasi.....	49
3.2.2 Sampling.....	49
3.2.3 Sampel.....	50
3.3 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional.....	50
3.4 Pengumpulan Data.....	53
3.4.1 Instrumen Penelitian.....	53
3.4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	54
3.5 Analisa Data.....	56
3.5.1 Editing.....	56
3.5.2 Coding.....	56
3.5.3 Penetapan Score (penilaian).....	58
3.5.4 Tabulasi Data.....	58
3.6 Etika Penelitian.....	58
3.6.1 Informed Consent (Lembar Persetujuan).....	59
3.6.2 Anonimity (Tanpa Nama).....	59
3.6.3 Confidentiality (Kerahasiaan).....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Hasil Penelitian.....	61
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi penelitian.....	61

4.1.2 Data Umum.....	62
4.1.3 Data Khusus.....	64
4.2 Pembahasan.....	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Simpulan.....	73
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Studi literatur.....	45
Tabel 2.2 Kerangka teori.....	46
Tabel 2.3 Kerangka konsep.....	47
Tabel 3.1 Definisi variabel.....	52
Tabel 3.2 Prosedur penelitian.....	55
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur.....	62
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan.....	63
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Komunikasi Terapeutik Perawat.....	64
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien.....	64
Tabel 4.7 Tabulasi Silang Antara Komunikasi terapeutik dengan Kepuasan.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuisoner Komunikasi Terapeutik.....	80
Lampiran 2 Lembar Kuisoner Kepuasan Pasien	82
Lampiran 3 Lembar Informed Consent.....	85
Lampiran 4 Uji Validitas Kuisoner Komunikasi.....	86
Lampiran 5 Uji Validitas Kuisoner Kepuasan.....	89
Lampiran 6 Uji Reliabilitas Komunikasi Terapeutik.....	102
Lampiran 7 Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien.....	105
Lampiran 8 Data Responden Komunikasi Terapeutik.....	106
Lampiran 9 Data Responden Kepuasan Pasien.....	107
Lampiran 10 Hasil SPSS (Distribusi Frekuensi).....	108
Lampiran 11 Hasil SPSS Tabulasi silang.....	112
Lampiran 12 Surat Izin Penelitian.....	115
Lampiran 13 Dokumentasi Penelitian.....	117
Lampiran 14 Lembar Konsul Seminar Proposal Pak Windu.....	118
Lampiran 15 Lembar Konsul Seminar Proposal Bu Eka.....	119
Lampiran 16 Lembar Konsul Sidang Akhir Kedua Pembimbing.....	121

DAFTAR PUSTAKA

Amal Sayed Mohamed, A. M. A. (2019). *Tanta Scientific Nursing Journal*, 16(1), 113–132.

Anjaswarni, T. (2016). *KOMUNIKASIDALAM KEPERAWATAN*.

Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Armstrong, K. (2015). *Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition*. England: Pearson Education, Inc.

Ayu, M., Suratri, L., Suryati, T., & Edwin, A. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia, 239–246.

Bhinangkang, R. D., & Pondaag, L. (2015). No Title, 3, 2–5.

Cahyani, L. A., Nurudin, A., & Fauziah, M. (2018). Analysis Effect of Quality Service and Patient ' s Knowledge of Patients Attitude Awareness of Treatment and its Impact on Dental Patient Visit at Puskesmas Situ Udik Bogor , West Java , Indonesia, 1(2), 1–11.

Chrismis, N. (2019). Relationship of Nursing Service Quality to Patient Satisfaction Levels in Balimbangan Hospital 2018, 6(August), 77–85.

Darsini. (2016). HUBUNGAN KOMUNIKASI PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN YANG DIRAWATDI RUANG KANARUMAH SAKITGATOEL. *NurseLine Journal*, Vol. 1 No.

Daryanti, C., & Priyono, S. (2016). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit.

Dejan zivanovic, Z. C. (2017). Therapeutic Communication in Health Care Therapeutic Communication in Health Care. *SciFed Nursing & Healthcare Journal*, (October).

Djoko wijono. (2000). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.

esmeralda Sherko, eugjen Sotiri, erinda lika. (2013). Therapeutic communication, 4(7), 457–466.

Essiam, J. O. (2013). Service Quality and Patients Satisfaction with Healthcare Delivery : Empirical Evidence from Patients of the Out Patient Department of a Public University Hospital in Ghana. *Business and Management*, 5(28).

Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital Healthcare Service Quality , Patient Satisfaction and Loyalty : An Investigation in context of Private Healthcare Systems
International Journal of Quality & Reliability Management Article information : *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 35
Is(April). <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>

Fatoni, Ayun Reni Astutik, nayatur Rosyidah, I. (2018). HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PADA PASIEN DI RUANG MELATI RSUD BANGIL.

Fidela Firwan Firdaus, A. D. (2016). EVALUASI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS DI RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL.

Ghiyasvandian, S., Abdolrahimi, M., Zakerimoghadam, M., & Ebadi, A. (2018). Therapeutic communication of Iranian nursing students: A qualitative study. *Pertanika Journal of Social Sciences and Humanities*, 26(3), 1757–1774.

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Harleen, S., Kaur, N., Singh, G. M., & Pugazhendi, S. (2017). Quality of nurse patient therapeutic communication and overall patient satisfaction during their hospitalization stay, 6(4), 675–679. <https://doi.org/10.5455/ijmsph.2017.0211522112016>

I.Putri.W, (2014). (2019). HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, 1(2).

Isnindar, Ilham saputra, R. (2012). PENYAKITDALAM TERHADAP PELAYANANDI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT PERIODE DESEMBER 2011-FEBRUARI 2012 ANALYZE OF PATIENT ' S SATISFACTION WHO STAYED IN INTERNAL DISEASE UNIT WHO RECEIVED SERVICE FROM INSTALLATION OF PHARMACY AT HOSPITAL FROM, 231–248.

Kementrian kesehatan. (2016). Laporan Akhir Survey Kepuasan Pelanggan Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan 2016, (September).

Kotler, P. and K. L. K. (2016). *Marketing Management* (15th Editi). Pearson Pretice Hall, Inc.

Librianty Nany. (2017). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN PUSKESMAS BANDAR PETALANGAN PELALAWAN TAHUN 2017 Nany Librianty, *1*, 10–17.

M sukamerta, G N Alit Wiswasta, K Widiana, M Tamba, G. A. A. A. (2017). *Etika penelitian dan Penulisan Artikel Ilmiah*. (I. gusti ari agungIda bagus ari Arjaya, Ed.). Denpasar Bali: UNMAS PRESS.

Martini, M., Lestari, W., Yulianthini, N. N., & Suwendra, I. W. (2016). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN, *4*(1).

Masturoh, I., & T, N. A. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan* (pertrama). Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Mohammad Syarif Hidayatullah, Husnul Khotimah, S. A. N. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional (JKP)*, *8*, p-ISSN: 2355-679X; e-ISSN: 2685-1830.

Mohiuddin, A. K. (2020). Patient satisfaction with healthcare services: Bangladesh perspective. *International Journal of Public Health Science*, *9*(1), 34–45. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v9i1.20386>

Mundakir. (2016). *Buku Ajar, Komunikasi Keperawatan, Aplikasi Konsep dalam Pelayanan*. (T. I. Pustaka, Ed.). Ngemplak, Sleman, Yogyakarta: Indomedia Pustaka Penerbit & Distributor Gebang no 59 RT 03 RW 44 Wedomartani, Ngemplak, Sleman, Yogyakarta www.indomediapustaka.com email:info@indomediapustaka.com.

Noor, S., Nisa, U. L., Hussain, M., & Afzal, M. (2019). Quality of Nurse Patient Therapeutic Communication and Overall Patient Satisfaction during their Hospitalization Stay, *VII*(3), 1970–2011.

Novita, R., Nugroho, S. A., & Handoko, Y. T. (2020). HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT KECEMASAN PASIEN BARU di RUANG UGD PUSKESMAS TAMANAN BONDOWOSO, 8.

Nugroho, H. A., & Aryati, S. (2011). Hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal. *Jurnal Keperawatan*, 2(2), 36–41.

Nursalam. (2016). *METODOLOGI PENELITIAN ILMU KEPERAWATAN Pendekatan Praktis*. (P. P. Lestari, Ed.) (4th ed.). Jakarta: Salemba Medika.

Nursalam, M. N. (Hons). (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. (A. Suslia, Ed.) (4th ed.). Jakarta Selatan: Penerbit Salemba Medika.

Pohan, C. A. (2013). *Manajemen Perpajakan Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Popa Velea O, P. V. (2014). Issues of therapeutic communication relevant for improving quality of care. *Journal of Medicine and Life*, 7(4), 39–45.

Prasetyo Kusumo, M. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 72–81. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6130>

Rauda, Yuka, M. (2017). *Jurnal Bidan Komunitas*, 1(3), 125–131.

Risky Hardiyani. (2013). Hubungan Komunikasi Therapeutik perawat dengan motivasi kesembuhan pada pasien rawat inap di ruang melati RSUD Kalisari Batang.

Saputra, M. I., Usman, S., & Saputra, I. (2016). The Analysis of Factors Associated with the Effectiveness of Nurse Communication to Patients in the Inpatient Room of Teungku Fakinah Hospital , Banda Aceh, 1724–1738.

Sarfika, R., Maisa, E. A., & Freska, W. (2018). *BUKU AJAR KEPERAWATAN DASAR 2 BUKU AJAR* (Pertama). Andalas University Press.

Sefiana, W. (2020). KEPUASAN PASIEN DI RUANG POLIKLINIK RAWAT JALAN RSUD INDRAMAYU TAHUN 2020 JURNAL PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes) CIREBON CIREBON KEPUASAN PASIEN DI RUANG POLIKLINIK RAWAT JALAN RSUD INDRAMAYU TAHUN 2020.

Sinambela Lijan, P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Siti, M., & Indrayana, S. (2015). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien with The Patient ' s Satisfaction, 4(1), 30–34.

Siti Zahora, Amin, N. M. (2011). Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention. <https://doi.org/10.1108/CGIJ-05-2012-0016>

Sopiah dan Sangadji, E. (2013). *Prilaku Konsumen; Pendekatan Praktis Disertai : Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi offset.

Sundaram, V., Ramkumar, D., & Shankar, P. (2017). Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Empirical Study in India Online Business Marketing Department , Government Sector of India Government Arts College , Paramakudi Indira Colleges of Engineering & Management , Pune, 21(1), 48–69.

Supriyanto, S. & Wulandari, R. D. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Percetakan Pohon Cahaya.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.