



**HUBUNGAN ANTARA PELAKSANAAN KOMUNIKASI
TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT JAKARTA**

2014

Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
SARJANA KEPERAWATAN

OLEH : Siti Rosdiana

NIM : 201312040

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus

PROGRAM S1 KEPERAWATAN

JAKARTA

2014



**HUBUNGAN ANTARA PELAKSANAAN KOMUNIKASI
TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT JAKARTA**

2014

Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
SARJANA KEPERAWATAN

OLEH : Siti Rosdiana

NIM : 201312040

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus
PROGRAM S1 KEPERAWATAN**

JAKARTA

2014

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS
PROGRAM S-1 KEPERAWATAN

Laporan Penelitian, Februari 2015

Siti Rosdiana

Hubungan antara Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RS Jakarta, 2014

55 halaman + 9 tabel + 7 lampiran

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik merupakan hubungan interpersonal antara perawat – pasien (Stuart.G.W, 2005). Komunikasi terapeutik merupakan inti/dasar dalam melakukan asuhan keperawatan. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap RS Jakarta. Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif korelasi. Sampel yang digunakan yaitu Non probability sampling sebanyak 50 sampel. Teknik analisis yang dipergunakan adalah analisis bivariat dengan uji korelasi *Kendall tau b*, dapat disimpulkan bahwa secara statistik ada hubungan yang bermakna antara pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada fase orientasi dengan kepuasan pasien di rawat inap RS Jakarta dengan nilai *p*value 0,009, ada hubungan bermakna antara pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja dengan kepuasan pasien di RS Jakarta dengan nilai *p*value 0,001 dan ada hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada fase terminasi dengan kepuasan pasien di RS Jakarta dengan nilai *p* 0,000. Peneliti mengharapkan komunikasi terapeutik menjadi standar bagi perawat dalam menjalankan asuhan keperawatan, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan keperawatan.

Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik Perawat, Kepuasan Pasien.

Daftar Pustaka : 20 buku, 3 jurnal, 1 artikel, 3 Skripsi (2004 -2013)

*SINT CAROLUS SCHOOL OF HEALTH SCIENCES
BACHELOR OF NURSING PROGRAM*

Research Report, February 2015

Siti Rosdiana

The Relationship Between The Implementation of Therapeutic Communication Nurse with Patient Satisfaction in Jakarta Hospital, 2014

55 pages + 9 tables + 7 attachment

ABSTRACT

Therapeutic Communication is the interpersonal relationship between nurse – patient (Stuart. G. W, 2005). Therapeutic communication is at the core/base nurses e interact in performing nursing care. The objective in this study to determine the relationship between the implementation of therapeutic communication nurse with patient satisfaction in hospital in Jakarta. The method used was correlational descriptive analytic. The samples were used 50 samples. The analysis technique used was bivariate analysis by using Kendall tau b, it can be concluded statistically that there was a significant correlation between the implementation of therapeutic communication with nurses in the orientation phase in Jakarta Hospital patient satisfaction with p value 0,009, significant correlation between the implementation of therapeutic communication nurse the phase of work with patient satisfaction in hospitals Jakarta with p value 0,001 and there is a relationship between implementation of therapeutic communication nurse the termination phase with patient satisfaction in hospitals in Jakarta with p value 0,000. Researchers expect therapeutic communication becomes standard for nurses in performing nursing care, so that patients feel satisfied with nursing care.

Keyword : Therapeutic Communication Nurse, Patient Satisfaction

References : 20 books, 3 journal, 1articles, 3 skripsi (2004 - 2014)

PERNYATAAN PERSETUJUAN
HUBUNGAN ANTARA PELAKSANAAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK
PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT JAKARTA

2014

Laporan Penelitian

Telah disetujui dan diuji dihadapan tim penguji Laporan Penelitian

Program S1 Keperawatan **Sint Carolus**


Jakarta, Februari 2015

Pembimbing Metodologi



(Dr. Ir. Wilhelmus Hary Susilo. MM, IAI)

Pembimbing Materi



(Dra. A. Murni H.S, SKp.MSi)

Mengetahui :

Koordinator M.K. Riset Keperawatan



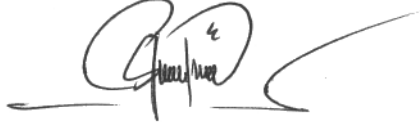
(E. Sri Indiyah.S, SKp., MKes)

LEMBARAN PENGESAHAN

**PANITIA SIDANG
UJIAN PENELITIAN KEPERAWATAN
PROGRAM S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus**

Jakarta, Februari 2015

Ketua



(Adeline Lebulan da Silva, S.K.M., M.Kes)

Anggota



(Dra. Alphonsa Murni Hartanti Suliantoro, S. Kp. MSi)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Hubungan antara Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Jakarta”. Pada kesempatan ini,perkenankan penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Allah SWT, atas segala rahmatNya
2. Asnet Leo Bunga,S.Kp.,M.Kes, Ketua STIK Sint Carolus Jakarta
3. Ns. Justina Purwarini Acihayati,M.Kep.,Sp.Mat. Ketua Program Studi S1 Keperawatan STIK Sint Carolus Jakarta
4. E.Sri Indiyah Supriyanti,S.Kp.M.Kes. Ketua Koordinator Riset Keperawatan
5. Dra. Alphonsa Murni Hartanti Suliantoro,S.Kp,MSi. Pembimbing Materi Riset Keperawatan
6. Dr. Ir. Wilhelmus Hary Susilo.,MM,IAI. Pembimbing Metodologi Riset Keperawatan
7. Adeline Lebulan da Silva,S.K.M.,M.Kes. Penguji Riset Keperawatan.
8. Ns. Regina Vidya Trias Novita,M.Kep.,Sp.Mat. Pembimbing Akademik
9. dr. Heru Pramanto,MARS. CEO RS Jakarta beserta jajarannya.
10. Orang tua dan keluarga tercinta yang memberikan dukungan moril yang luar biasa. Bekti Yulianto, Athaya Javier.Rakhasiwi, Emilio C.Malik Rakhasiwi, suami dan anak - anakku tercinta yang selalu memberikan motivasi dan support.
11. Teman – teman angkatan S1 Keperawatan TA 2013 – 2014 yang telah memberikan motivasi.

Demikianlah laporan hasil penelitian ini penulis susun, semoga dapat memberikan manfaat. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat –Nya kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan dan menyelesaikan laporan penelitian ini.

Jakarta, February 2015

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam	i
Abstrak	ii
Halaman Persetujuan	iv
Halaman Pengesahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Skema	ix
Daftar Lampiran	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang penelitian	1
B. Masalah penelitian	3
C. Tujuan penelitian	4
D. Manfaat penelitian	5
E. Ruang lingkup penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Uraian teoritis	7
B. Penelitian terkait	25
BAB III KERANGKA KONSEP	
A. Kerangka konsep	27
B. Hipotesis penelitian	28
C. Variabel penelitian	29
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Desain penelitian	31
B. Populasi dan sampel	31
C. Tempat dan waktu penelitian	31
D. Etika penelitian	32
E. Alat pengumpulan data	32
F. Metode pengumpulan data	33
G. Teknik analisis data	34
H. Jadwal Kegiatan	36
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
A. Interpretasi dan Hasil Penelitian	37
B. Keterbatasan penelitian	50
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Table V.1	Distribusi Frekuensi Responden menurut Kategori Kemampuan Komunikasi Terapeutik pada Fase Orientasi di RS Jakarta
Table V.2	Distribusi Frekuensi Responden menurut Kategori Kemampuan Komunikasi Terapeutik pada Fase Kerja di RS Jakarta
Table V.3	Distribusi Frekuensi Responden menurut Kategori Kemampuan Komunikasi Terapeutik pada Fase Terminasi di RS Jakarta
Table V.4	Distribusi Frekuensi Responden menurut Kategori Kepuasan pasien terhadap Kemampuan Komunikasi Terapeutik pada Fase Orientasi
Table V.5	Distribusi Frekuensi Responden menurut Kategori Kepuasan pasien terhadap Kemampuan Komunikasi Terapeutik pada Fase Kerja
Table V.6	Distribusi Frekuensi Responden menurut Kategori Kepuasan pasien terhadap Kemampuan Komunikasi Terapeutik pada Fase Terminasi
Table V.7	Hubungan antara Kemampuan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Fase Orientasi dengan Kepuasan Pasien di RS Jakarta
Table V.8	Hubungan antara Kemampuan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Fase Kerja dengan Kepuasan Pasien di RS Jakarta
Table V.9	Hubungan antara Kemampuan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Fase Terminasi dengan Kepuasan Pasien di RS Jakarta

DAFTAR SKEMA

Skema 3.1 Kerangka Konsep Penelitian

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jadwal kegiatan penelitian
- Lampiran 2 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 3 : Lembar persetujuan responden
- Lampiran 4 : Surat ijin Uji kuesioner di RS Jakarta
- Lampiran 5 : Lembar kuesioner
- Lampiran 6 : Hasil SPSS penelitian
- Lampiran 7 : Lembar konsultasi pembimbing materi
- Lampiran 8 : Lembar konsultasi pembimbing metodologi