



**PENGARUH PELATIHAN SUPERVISI KLINIK
KEPALA RUANGAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PADA ASPEK KOMUNIKASI
TERAPEUTIK PERAWAT PELAKSANA
DI RSU BETHESDA
TOMOHOON**

**OLEH : GRACE ANEKE MERENTEK
NIM : 2016-01-023**

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS
JAKARTA 2019**



**PENGARUH PELATIHAN SUPERVISI KLINIK
KEPALA RUANGAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PADA ASPEK KOMUNIKASI TERAPEUTIK
PERAWAT PELAKSANA-PASIEN DI RSU
BETHESDA TOMOHON**

**OLEH : GRACE ANEKE MERENTEK
NIM : 2016-01-023**

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS
JAKARTA 2019**



**PENGARUH PELATIHAN SUPERVISI KLINIK
KEPALA RUANGAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PADA ASPEK KOMUNIKASI TERAPEUTIK
PERAWAT PELAKSANA-PASIEN DI RSU
BETHESDA TOMOHON**

**Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
MAGISTER KEPERAWATAN**

**OLEH : GRACE ANEKE MERENTEK
NIM : 2016-01-023**

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS
JAKARTA 2019**

ORIGINALITY STATEMENT

I, who sign below:

Name : Grace Aneke Merentek

NIM : 2016-01-023

Major : Nursing Master Program

Hereby declare that this Thesis in my own work and to the best of my knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the award of any other degree or diploma at Sint Carolus School of Health Sciences or any another educational institution, except where due acknowledgement is made in the Thesis.

If in the future there is something wrong in my Thesis, I will get the consequence.

Jakarta, Februari 2019

(Grace Aneke Merentek)

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Grace Aneke Merentek

NIM : 2016-01-023

Program Studi : Magister Keperawatan Peminatan Kepemimpinan dan
Manajemen Keperawatan STIK Sint Carolus

Menyatakan bahwa tesis ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada STIK Sint Carolus atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila pada masa yang akan datang diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan dengan segala konsekuensinya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, Februari 2019

(Grace Aneke Merentek)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik STIK Sint Carolus, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Grace Aneke Merentek

NIM : 2016-01-023

Program Studi : Magister Keperawatan Peminatan Kepemimpinan dan
Manajemen Keperawatan STIK Sint Carolus

Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIK Sint Carolus Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Pelatihan Supervisi Klinik Kepala Ruang Terhadap Kepuasan Pasien Pada Afek Komunikasi Terapeutik Perawat Pelaksana-Pasien Di RSUD Bethesda Tomohon beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini STIK Sint Carolus berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memPublikasikan tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal 28 Februari 2019

Yang menyatakan

(Grace Aneke Merentek)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

**PENGARUH PELATIHAN SUPERVISI KEPALA RUANGAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA ASPEK KOMUNIKASI TERAPEUTIK
PERAWAT PELAKSANA DI RSU BETHESDA TOMOHON**

Laporan Tesis

Telah disetujui dan diuji dihadapan tim penguji TESIS
Program Studi Magister Keperawatan STIK Sint Carolud

Jakarta, 28 Februari 2019

Pembimbing Metodologi

Pembimbing Materi

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

(Asnet Leo Bunga, S.Kp., M.Kes)

Mengetahui :

Ketua Program Studi Magister Keperawatan

(Asnet Leo Bunga, S.Kp., M.Kes)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Keperawatan Peminatan Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan pada Program Studi Magister Keperawatan STIK Sint Carolus. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dan para dosen yang berlangsung mulai perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada;

1. Ibu Emiliana Tarigan, S.Kp., M.Kes. selaku Ketua STIK Sint Carolus
2. Ibu Asnet Leo Bunga, S.Kp., M.Kes. selaku Ketua Program Studi Magister Keperawatan STIK Sint Carolus sekaligus pembimbing materi yang sudah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing penulis
3. Dr. Ir. Wilhelmus Hary Susilo, MM., IAI selaku pembimbing metodologi
4. Ibu Chatarina Dwiana Wijayanti, BSN., M.Kep selaku penguji tesis yang telah banyak memberi masukan dan saran demi kesempurnaan tesis ini
5. Pihak RSUD GMIM Bethesda Tomohon yang telah memfasilitasi proses penelitian ini
6. Dr. Ns. Djoise Kaunang, S.Pd., S.Kep., M.Kes. selaku Direktur Akper Bethesda Tomohon yang telah memberikan kesempatan penulis melanjutkan pendidikan serta membantu membiayainya
7. Kepada asisten peneliti, kepala ruangan dan sebagai responden yaitu perawat pelaksana serta pasien yang telah membantu dalam penelitian ini
8. Pihak perpustakaan yang telah membantu proses pengumpulan literatur dan data penelitian
9. Suami Esrom Kanine, anak-anakku Noel dan Gracia, papa Nick, mama Netha, dan keluarga besar Kanine Merentek untuk doa dan dukungannya
10. Sahabat penulis terlebih adik-adikku Cindy, Vando, Rio dan Hermanto yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral hingga membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tesis ini. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu keperawatan.

Jakarta, Februari 2019

Penulis

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS**

Tesis, Februari 2019

**GRACE ANEKE MERENTEK, ASNET LEO BUNGA, WILHELMUS HARY
SUSILO**

**Pengaruh Pelatihan Supervisi Klinik Kepala Ruangan Terhadap Kepuasan
Pasien Pada Aspek Komunikasi Terapeutik Perawat-Pasien Di RSUD Bethesda
Tomohon**

Vi + 94 hal + 9 skema + 13 tabel + 7 lampiran

ABSTRAK

Keperawatan adalah kegiatan pemberian asuhan kepada individu, keluarga, kelompok atau masyarakat baik dalam keadaan sakit maupun sehat sebagai bentuk pelayanan profesional dimana praktik keperawatan adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh perawat dalam bentuk asuhan keperawatan. Salah satu tugas manajer keperawatan adalah melakukan koordinasi melalui pengawasan/supervisi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengeksplorasi pengaruh pelatihan dan implementasi supervisi klinik terhadap komunikasi terapeutik perawat-pasien. Penelitian ini menggunakan design penelitian *quasi eksperiment pre dan post control group*. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah masing-masing 100 responden perawat pelaksana dan pasien yang dibagi menjadi kelompok intervensi 75 responden yang diberikan pelatihan dan implementasi supervisi dan kelompok kontrol sebanyak 25 responden. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan kemampuan supervisi klinik kepala ruangan meningkat ($p=0,000$) secara signifikan setelah dilakukan pelatihan dan pelaksanaan supervisi klinik. Kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik mengalami peningkatan dengan nilai ($p=0,000$). Penelitian ini merekomendasikan lebih lanjut pelaksanaan supervisi klinik menjadi salah satu model dalam pengembangan mutu pelayanan keperawatan.

Kata Kunci : Supervisi Klinik, Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien

Daftar Pustaka 80 (2004-2019)

Cat hasil uji beda +

**POST GRADUATE MASTER PROGRAM OF NURSING
SINT CAROLUS SCHOOL OF HEALTH SCIENCE**

Thesis, February 2019

GRACE ANEKE MERENTEK, ASNET LEO BUNGA, WILHELMUS HARY SUSILO
*An Affect of Clinical Head Supervision Training in patient Satisfaction on
Therapeutic Communication Aspects of Nurses-Patients at Bethesda General
Hospital, Tomohon*

Vi + 94 things + 9 schemes + 13 tables + 7 attachments

ABSTRACT

Nursing is an activity of giving care to individuals, families, groups or communities both in sick and healthy conditions as a form of professional service where nursing practice is a service organized by nurses in the form of nursing care. One of the tasks of the nursing manager is to coordinate through supervision. Planned clinical supervision can improve and evaluate the managerial ability of the head of the room towards nurse nurses including nurse-patient communication. This study aims to analyze, explore the effect of training and implementation of clinical supervision on nurse-patient therapeutic communication. This study was conducted with the quasi-experimental research design pre and post control group. The number of samples in this study were each of 100 implementing nurse respondents and patients divided into intervention groups 75 respondents who were given training and implementation of supervision and control groups as many as 25 respondents. The results were showed that the increase in clinical supervision capacity of the head of the room increased significantly ($p = 0,000$) after training and clinical supervision. Patient satisfaction with therapeutic communication has increased with a value ($p = 0,000$). This study further recommends that clinical supervision is one model in developing the quality of nursing services.

Key words: Clinical Supervision, Therapeutic Communication, Patient Satisfaction

References 80 (2004-2019)

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Grace Aneke Merentek
NIM : 2016-01-023
Program Studi : Magister Keperawatan STIK Sint Carolus
Judul Tesis : Pengaruh Pelatihan Supervisi Klinik Kepala Ruangan
Terhadap Kepuasan Pasien Pada Afek Komunikasi
Terapeutik Perawat Pelaksana di RSUD Bethesda Tomohon

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Keperawatan pada Program Studi Magister Keperawatan STIK Sint Carolus, Jakarta.

TIM PENGUJI

Pembimbing : Asnet Leo Bunga, S.Kp., M.Kes (.....)
Pembimbing : Dr. Ir. Wilhelmus Hary Susilo, MM.,IAI (.....)
Penguji : Chatarina Dwiana Wijayanti, BSN, M.Kep (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal 28 Februari 2019

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITA	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SKEMA	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen Keperawatan	8
2.2 Supervisi	12
2.3 Komunikasi Terapeutik	28
2.4 Konsep Hubungan Terapeutik Menurut Model Interperonal Peplau.....	38
2.5 Perawat	41
2.6 Skema Landasan Teori	45
BAB III KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DEFINISI OPERASIONAL	
3.1 Kerangka Konsep	46
3.2 Hipotesis.....	46
3.3 Definisi Operasional	48
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1 Rancangan Penelitian	51
4.2 Populasi dan Sampel.....	52
4.3 Tempat Penelitian	54
4.4 Waktu Penelitian	55
4.5 Etika Penelitian	55
4.6 Alat Pengumpulan Data	57
4.7 Uji Validitas dan Realibilitas	59
4.8 Prosedur Pengumpulan Data	60
4.9 Tahap Pelaksanaan	61

4.10 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	65
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Gambaran Proses Pelaksanaan	72
5.2 Analisis Univariat dan Hasil Penelitian.....	72
5.3 Analisis Uji Beda	80
5.4 Analisis Multivariat	86
5.5 Keterbatasan Penelitian	91
5.6 Implikasi Penelitian	91
BAB VI KESIMPULAN dan SARAN	
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR SKEMA

Kerangka Konseptual Pengabdian Kepada Masyarakat	26
Metode Pengabdian	28