

**ANALISIS IMPLEMENTASI PANDUAN KOMUNIKASI EFEKTIF PADA  
PERAWAT DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING**

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Manajemen Rumah Sakit



**PIPIT PUSPITA DEWI**

**20151030038**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**

# LEMBAR PERSETUJUAN

TESIS

**ANALISIS IMPLEMENTASI PANDUAN KOMUNIKASI EFEKTIF PADA PERAWAT DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING**



Diajukan Oleh:

**PIPIT PUSPITA DEWI**

**20151030038**

Telah Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,

Dr. dr. Kusbaryanto, M.Kes., FISIPH., FISCN

Tanggal .....

28 / 5 / 2018

Dosen Pembimbing II,

dr. Ekorini Listiowati, MMR

Tanggal .....

28 / 5 - 2018


**TESIS**

**ANALISIS IMPLEMENTASI PANDUAN KOMUNIKASI  
EFEKTIF PADA PERAWAT DI RUMAH SAKIT  
PKU MUHAMMADIYAH GAMPING**

Diajukan Oleh  
**Pipit Puspita Dewi**  
**20161030038**

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
tanggal 24 Mei 2018

Yang terdiri dari


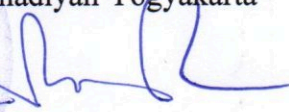


Dr. Qurratul Aini, SKG., M.Kes.  
Ketua Tim Penguji



Dr. dr. Kusbaryanto, M.Kes., FISPH., FISCM. Dr. dr. Sri Sundari, M.Kes.  
Anggota Tim Penguji Anggota Tim Penguji

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Mei 2018

Yang Membuat Pernyataan :



**PIPIT PUSPITA DEWI**

20151030038

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberi limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis Implementasi Panduan Komunikasi Efektif Pada Perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping”. Tesis ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana S-2 Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari terselesaikannya thesis ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Sri Atmaja P. Rosyidi, M.Sc.Eng., Ph.D, PE selaku direktur pasca sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes, AAK, selaku ketua pengelola Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. dr. H. Kusbaryanto, M.Kes, selaku dosen pembimbing thesis I yang telah membimbing dan memberi semangat kepada peneliti dengan penuh kesabaran.
5. dr. Hj. Ekorini Listiowati, MMR selaku dosen pembimbing thesis II yang telah membimbing dan memberi semangat kepada peneliti dengan penuh kesabaran.
6. dr. H. Ahmad Faesol, Sp.Rad, M.Kes selaku Direktur Utama RS PKU Muhammadiyah Gamping atas izin yang diberikan pada peneliti untuk melakukan penelitian ini.
7. Seluruh karyawan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini.
8. Seluruh dosen dan staf program pasca sarjana MMR UMY yang telah memberikan ilmu yang berharga bagi penulis dan membantu dalam menyelesaikan thesis ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu selama penyusunan dan penyelesaian tesis ini.

Yogyakarta, Mei 2018

Penulis

## **PERSEMBAHAN**

Karya ini ku persembahkan kepada:

1. Allah SWT atas ridho yang diberikan
2. Kedua orangtua ku atas kesabaran serta dukungannya selama ini yang telah diberikan kepadaku sehingga bisa menyelesaikan tesis ini. Terima kasih untuk segala curahan kasih sayang yang tulus dan ikhlas serta segala pengorbanan dan doa yang tiada henti kepada ananda
3. Kedua adikku, Nana Diana dan Yuda, atas doa dan support nya selama ini
4. Semua sahabat-sahabat yang telah membantu dalam kelancaran penyelesaian tesis ini
5. Semua teman-teman dokter internship RS Bhayangkara Nganjuk yang telah memberikan semangat, dukungan dan doa demi terselesaikannya tesis ini. Yang tak henti-hentinya mengingatkan untuk mengerjakan dan memberikan support nya. Thank you so much “The Macaners”

Yogyakarta, Mei 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
Intisari .....	xi
Abstract .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	4
C. TUJUAN .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Telaah Pustaka .....	7
1. Komunikasi Efektif.....	7
2. Komunikasi Efektif antar tenaga kesehatan .....	12
3. Panduan Komunikasi Efektif.....	14
4. Keselamatan Pasien .....	23
5. Pengetahuan Perawat tentang <i>Patient Safety</i> .....	33
6. Kemampuan Perawat.....	37
7. Kepatuhan Perawat .....	38
8. Analisis.....	38
B. PENELITIAN TERDAHULU .....	41
C. LANDASAN TEORI.....	42
D. KERANGKA KONSEP.....	44
E. HIPOTESIS .....	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	46
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	46
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	47
C. Populasi, Sampel, dan Sampling .....	47
D. Metode Pengumpulan Data .....	51
E. Variabel Penelitian .....	53
F. Definisi Operasional.....	53
G. Instrumen Penelitian.....	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	63
A. HASIL PENELITIAN.....	63
1. Gambaran Subjek dan Objek Penelitian .....	63
2. Gambaran umum karakteristik responden di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping.....	64
3. Cross table karakteristik responden (perawat) berdasarkan pengetahuan, kemampuan dan kepatuhan di RS PKU Muhammadiyah Gamping .....	65
4. Hubungan antara pengetahuan dan kemampuan perawat dalam implementasi panduan komunikasi efektif .....	69

5. Hubungan antara pengetahuan dan kepatuhan perawat dalam implementasi panduan komunikasi efektif.....	70
6. Hubungan antara pengetahuan, kemampuan dan kepatuhan perawat dalam implementasi panduan komunikasi efektif .....	71
B. PEMBAHASAN .....	75
1. Karakteristik Responden .....	75
2. Karakteristik perawat berdasarkan pengetahuan perawat tentang panduan komunikasi efektif.....	80
3. Karakteristik perawat berdasarkan kemampuan perawat tentang panduan komunikasi efektif.....	82
4. Karakteristik perawat berdasarkan kepatuhan perawat tentang panduan komunikasi efektif.....	83
5. Hubungan antara pengetahuan, kemampuan, kepatuhan perawat dalam implementasi panduan komunikasi efektif .....	85
BAB VKESIMPULAN DAN SARAN.....	97
A. KESIMPULAN .....	97
B. SARAN .....	97
DAFTAR PUSTAKA .....	100
LAMPIRAN.....	106



## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Gambaran distribusi frekuensi karakteristik Responden .....	64
Tabel 4. 2 Hasil uji Spearman's rho.....	70
Tabel 4. 3 Hasil uji Spearman's rho.....	70
Tabel 4. 4 Hasil uji Spearman's rho.....	71
Tabel 4. 5 Hasil coding wawancara mendalam tentang implementasi panduan komunikasi efektif pada perawat dengan delapan informan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping.....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Bagan Kerangka Konsep.....	44
---------------------------------------	----

# **ANALISIS IMPLEMENTASI PANDUAN KOMUNIKASI EFEKTIF PADA PERAWAT DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING**

Pipit Puspita Dewi<sup>1</sup>, Ekorini Listiowati<sup>1</sup>, Kusbaryanto<sup>1</sup>

Magister, Pascasarjana Manajemen Rumah Sakit

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

## **Intisari**

Keselamatan pasien adalah suatu sistem dimana rumah sakit membuat lebih aman dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil. Salah satu komponen dari keselamatan pasien yaitu komunikasi yang efektif. Peningkatan komunikasi efektif adalah salah satu cara dalam mencapai keselamatan pasien yang sesuai dalam standar keselamatan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana implementasi panduan komunikasi efektif pada perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping. Metode penelitian ini menggunakan mix methode yaitu kuantitatif dengan cara analitik observasional cross sectional serta kualitatif dengan wawancara. Sampel yang digunakan dalam penelitian kuantitatif sebanyak 37 sampel, dan pada kualitatif yaitu kepala bangsal rawat inap. Pada penelitian secara kuantitatif, masing-masing sampel di nilai pengetahuan, kemampuan dan kepatuhannya.

Hasil penelitian kuantitatif menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pengetahuan dan kemampuan perawat dalam implementasi panduan komunikasi efektif, dengan nilai  $p=0,00$  ( $p<0,05$ ). Terdapat hubungan antara pengetahuan dan kepatuhan perawat dalam implementasi panduan komunikasi efektif dengan nilai  $p=0,00$  ( $p<0,05$ ). Serta terdapat hubungan antara pengetahuan, kemampuan dan kepatuhan perawat dalam implementasi panduan komunikasi efektif dengan nilai  $p=0,00$  ( $p<0,05$ ), yang artinya  $H_0$  di tolak. Hasil penelitian kualitatif adalah terdapat hambatan dalam implementasi panduan komunikasi efektif pada perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping.

Kesimpulan penelitian ini adalah sebagian besar perawat memiliki pengetahuan baik (75,68%), kemampuan baik (86,49%) serta patuh dalam mengisi catatan pasien terintegrasi di rekam medis (67,57%). Terdapat hambatan dalam pelaksanaan komunikasi efektif yaitu beban kerja, keterbatasan dan kesadaran sumber daya manusia.

**Kata kunci : komunikasi efektif, pengetahuan, kemampuan, kepatuhan**

# **THE IMPLEMENTATION OF EFFECTIVE COMMUNICATION GUIDELINE AMONG NURSES IN PKU MUHAMMADIYAH GAMPING HOSPITAL**

Pipit Puspita Dewi<sup>1</sup>, Ekorini Listiowati<sup>1</sup>, Kusbaryanto<sup>1</sup>

Magister of Hospital Management, Postgraduate Program  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

## **Abstract**

Patient safety is a system where hospitals are made more secure and prevent the occurrence of injuries caused by errors due to carry out an action or not to take the action that should be taken. One of the components of patient safety that is effective communication. Increase of effective communication is one way to achieve the appropriate patient safety based on patient safety's standards.

This research aims to analyze how effective communication guidelines on implementation among nurses in PKU Muhammadiyah Yogyakarta hospital. This study used mix method i.e. quantitative analytic observational way cross sectional and qualitative using interviews. The sample used in the quantitative research as much as 37 samples, and on qualitative method are head inpatient ward. On the research of quantitatively, each sample can be assessed of the knowledge, ability and compliance.

The results showed that there are a relationship between nurse's knowledge and abilities in the implementation guide on effective communication, with a value of  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), its mean a  $H_0$  disapproved. There are the relationship between knowledge and compliance nurse in the implementation of effective communication guide with a value of  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ). And there are the relationship between knowledge, ability and compliance nurse in the implementation of a guide effective communication with a value of  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ). While the result of qualitative research is there are barriers in implementation guidance in PKU Muhammadiyah hospital.

The conclusion of this research are most nurses having good knowledge (75,68%), good ability (86,49%) and compliance in integrated patient sheet on medical filling record (67,57%). there are barriers in implementation guidance, workload, limited human resources and nurses's awareness.

**Key words: effective communication, knowledge, ability, compliance**