

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PLERET
BANTUL YOGYAKARTA**

Karya Tulis Ilmiah

**Disusun untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Keperawatan pada Program Studi Ilmu keperawatan fakultas Kedokteran
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



HAJARUDIN

20100320159

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PLERET
BANTUL YOGYAKARTA**

Telah diseminarkan dan diujikan pada tanggal :

13 Agustus 2014



Dianita Sugiyo, S.Kep., Ns., MHID

Novita Kurnia Sari, Ns, M.Kep.

Mengetahui

**Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



(Sri Sumaryani, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Mat., HNC)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hajarudin
Nim : 20100320159
Program Studi : S1 Ilmu Keperawatan
Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi lain. Sumber informasi yang berasal atau yang dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir Karya Tulis Ilmiah ini.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Karya Tulis Ilmiah

... ..

MOTTO

- ❖ Masa depan bukanlah suatu tempat, melainkan suatu keadaan yang sedang kita ciptakan

- ❖ Mulailah menciptakan impian masa depan melalui hati, pikiran kemudian mewujudkannya melalui usaha keras dan cerdas

- ❖ Bukan karena hal yang sulit sehingga kita tidak berani, tapi karena kita tidak berani maka hal tersebut terasa sulit

- ❖ Tersenyumlah...agar semua orang bahagia
Tertawalah...agar semua beban terhempaskan
Berdoalah...agar selalu diberi kesabaran dan keikhlasan
Sesungguhnya yang menentukan jalanmu adalah dirimu sendiri, maka janganlah selalu menggantungkan dirimu pada orang lain

- ❖ Kesuksesan tidak akan teraih tanpa kesungguhan dan pengorbanan

- ❖ Dia memberikan hikmah (ilmu yang berguna) kepada siapa yang dikehendaki-Nya. Barang siapa yang mendapat hikmah itu, sesungguhnya ia telah mendapat kebajikan yang banyak. Dan tiadalah yang menerima

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ilmiah ini kupersembahkan untuk:

1. Bapak (H. Arifin) dan Ibu (Hj. Hamidah) tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, doa yang tak terhingga dan tak ternilai apapun. Terimakasih atas semua pengorbanan, perhatian, dan nasehat- nasehatnya. Semoga anakmu bisa menjadi anak yang membanggakan Bapak dan Ibu.
2. Kakak-kakakku tersayang (Kakak Arafudin beserta keluarga, Kakak Ahmadin beserta keluarga, Kakak Roswati beserta keluarga, Kakak Sugiana beserta keluarga, Kakak Marlina.,S.Kep.,Ns beserta keluarga dan Kakak Jurliana beserta keluarga) yang selalu memberikan keceriaan, semangat dan doa sehingga penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan.
3. Keluarga besarku di Flores-NTT (Terang) dan Yogyakarta (Farid Iskandar S.H beserta keluarga, Rusdin beserta keluarga, Firmansyah S.Pdi beserta keluarga, dan Fadilah Amin).
4. Teman-teman mahasiswa PSIK UMY beserta semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wa Rahmatullahi Wa Barakatuh

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyusun Karya Tulis ilmiah yang berjudul "Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta". Penulisan Karya Tulis ilmiah ini diajukan sebagai syarat untuk dapat melakukan penelitian untuk menyelesaikan pendidikan di Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammdiyah Yogyakarta.

Terwujudnya Karya Tulis ilmiah ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing peneliti, baik tenaga, ide-ide maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. H. Ardi Pramono, Sp.An, selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammdiyah Yogyakarta.
2. Sri Sumaryani, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Mat., HNC, selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dianita Sugiyo, S.Kep., Ns., MHID selaku dosen pembimbing saya yang penuh dengan kesabaran, kelembutan dan penuh dengan pengorbanan sehingga beliau mampu membimbing dan mengarahkan saya dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Novita Kurnia Sari, Ns, M.Kep selaku dosen penguji saya yang telah membimbing dan menguji Karya Tulis Ilmiah ini, sehingga dengan ilmu, arahan dan bimbingannya penyusunan Karya Tulis Ilmiah mendekati kesempurnaan.
5. Kepala Puskesmas dan seluruh staf di lingkup Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta yang telah memberikan izin pada peneliti dalam melakukan

penelitian serta membantu dan memberi dukungan dalam terlaksananya penelitian ini.

6. Ayah, Ibu, saudara-saudara saya beserta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, dan bantuan materi sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Teman-teman mahasiswa PSIK UMY yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

Semoga segala bantuan yang tidak ternilai harganya ini mendapat imbalan di sisi Allah SWT sebagai amal ibadah, Amin. Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik saran yang membangun dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan demi perbaikan-perbaikan ke depan.

Amin Yaa Rabbal 'Alamiin

Wasalamu'alaikum Wa Rahmatullahi Wa Barakatuh

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERTNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien	9
B. Kepuasan Pasien Terhadap Tahap dan Teknik Dalam Komuikasi Terapeutik.....	13
C. Pengaruh komunikasi non verbal perawat terhadap kepuasan pasien.....	18
D. Kerangka konsep.....	22
E. Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Metode Penelitian.....	25
C. Populasi.....	25
D. Sampel.....	25
E. Lokasi dan Waktu Penelitian	26
F. Instrumen Penelitian.....	26
G. Variable Penelitian	26
H. Teknik Pengumpulan Data	27

I. Uji Validitas dan Reabilitas	28
J. Jalanya Penelitian.....	29
K. Pengolahan dan Analisa Data.....	30
L. Etika Penelitian	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	34
B. Pembahasan.....	40
C. Kekuatan dan Kelemahan Penelitian	47

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	48
B. Saran	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Karakteristik Pasien Berdasarkan Tingkat Pendidikan	35
Tabel 2.	Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 3.	Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.	Karakteristik Perawat Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	37
Tabel 5.	Karakteristik Perawat Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 6.	Karakteristik Perawat Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 7.	Komunikasi Terapeutik Perawat	38
Tabel 8.	Tingkat Kepuasan Pasien	39
Tabel 9.	Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien	20

Hajarudin. (2014). Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta.

Pembimbing:

Dianita Sugiyo, S.Kep., Ns., MHID

INTISARI

Latar Belakang : Komunikasi merupakan komponen penting dalam keperawatan. Komunikasi antar perawat dan klien memiliki hubungan terapeutik yang bertujuan untuk kesembuhan klien. Terciptanya komunikasi terapeutik yang baik akan menciptakan hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Dengan demikian, pasien akan merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan perawat sehingga meningkatkan semangat dan motivasi pasien untuk sembuh. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta.

Metode : Penelitian ini menggunakan metode penelitian *non-eksperimen* dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Subyek penelitian adalah pasien yang mendapatkan penanganan oleh perawat di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta. Sampel penelitian diambil dengan teknik *purposive sampling* berjumlah 30 orang pasien dan 10 orang perawat. Data diambil dengan menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan korelasi *Chi Square*.

Hasil : Hasil analisa univariat menunjukkan bahwa sebagian besar komunikasi terapeutik perawat berada dalam kategori baik yaitu sebanyak 22 orang (73,3%) serta tingkat kepuasan responden di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta sebagian besar berada dalam kategori puas yaitu sebanyak 24 orang (80,0%). Hasil analisa bivariat pada uji statistik dengan menggunakan rumus analisis *Chi Square* menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,536 dan nilai *p* sebesar 0,384 ($p > 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta.

Kesimpulan : Tidak ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Perawat, Kepuasan Pasien