

**PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI BEDAH SENTRAL
RSUD KOTA YOGYAKARTA**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2 Manajemen Rumah Sakit



Disusun Oleh

**Erda Suhaila
20151030018**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

TESIS

**PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI BEDAH
SENTRAL RSUD KOTA YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh
Erda Suhaila
20151030018

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dr. Susanto, M.S.

Tanggal



TESIS

**PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI BEDAH
SENTRAL RSUD KOTA YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh
Erda Suhaila
20151030018

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 29 April 2017

Yang terdiri dari



Dr. Dr. Nur Hidayah, M.M.
Ketua Tim Penguji



Dr. Susanto, M.S.
Anggota Tim Penguji

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



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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erda Suhaila

Nim : 20151030018

Program Studi : Magister Manajemen Rumah Sakit

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Bedah Sentral RSUD Kota Yogyakarta” benar-benar karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Yogyakarta, 02 Mei 2017

Yang membuat pernyataan:

Erda



Erda Suhaila
20151030018

MOTTO

Sesungguhnya yang takut kepada Allah diantara hamba-hambaNya,

hanyalah ulama (orang-orang yang berilmu).

Sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Pengampun.

(Qs: Faathir ayat 28)

Kudedikasikan karyaku untuk:

Ayah dan Ibu Tercinta

Abang dan Kakak-kakak ku

Almamaterku

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T atas segala karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Bedah Sentral RSUD Kota Yogyakarta” guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan di Program studi Magister Manajemen Rumah sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terimakasih, jazakumullohu khoiron katsiran penulis sampai kepada :

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dr. Achmad Nurmandi, M. Sc, selaku Rektor Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Dr. dr. Arlina Dewi, M. Kes, AAK, selaku Kepala Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Dr. Susanto,M.S selaku pembimbing I yang telah memberikan banyak ilmu dan waktu dalam membimbing penulis sejak penyusunan tesis hingga penyusunan tesis hingga akhir
5. dr. Mahendro Prasetyo Kusumo, MMR selaku pembimbing II yang selama ini telah memberikan dukungan, semangat, bimbingan, ilmu, serta waktunya dalam penulisan tesis ini

6. drg. Hj. RR Tuty Setyowati, M.Kes selaku Direktur Utama RSUD Jogja yang telah memberikan izin penelitian di RSUD Jogja.
7. Taufik Fachruddin Zen., SST, MMR selaku pembimbing lapangan di RSUD Kota Yogyakarta yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian
8. Seluruh dosen beserta staff Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas seluruh ilmu yang di curahkan kepada penulis.
9. Seluruh perawat dan staff karyawan RSUD Kota Yogyakarta terutama di Instalasi Bedah atas bantuan dan dukungan dalam menjalankan penelitian.
10. Kepada tim seperjuangan Juniati Agma, Rhisa Oviani, Fajar Aviul Havid, yang telah memberi dukungan, menjalankan kerjasama yang baik dan dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah menjalin silaturahmi dengan penulis, mohon ikhlasikan segala kesalahan dan khilaf penulis, semoga Allah membalas semua kebaikan, Amin

Semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Atas seluruh perhatian dan dukungannya penulis ucapkan terimakasih

Wassalam'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 2 Mei 2017

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN..... | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN..... | iv |
| MOTTO | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xii |
| ABSTRAK | xiii |
| ABSTRACT..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| A. Telaah Pustaka | 7 |
| B. Penelitian Terdahulu | 23 |
| C. Landasan Teori | 24 |
| D. Kerangka Konsep..... | 25 |
| E. Hipotesis | 25 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 27 |
| A. Jenis dan Rancangan Penelitian..... | 27 |
| B. Subjek dan Objek Penelitian..... | 27 |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian..... | 27 |
| D. Cara Pengambilan Sample..... | 28 |
| E. Jalan Penelitian | 29 |

| | |
|---|-----------|
| F. Variabel Penelitian..... | 29 |
| G. Definisi Operasional | 30 |
| H. Instrumen Penelitian | 30 |
| I. Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 32 |
| J. Analisis Data..... | 33 |
| K. Etika Penelitian | 38 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 40 |
| A. Hasil Penelitian | 40 |
| B. Pembahasan | 55 |
| BAB V SIMPULAN SARAN DAN KETERBATASAN | 63 |
| A. Simpulan..... | 63 |
| B. Saran | 64 |
| C. Keterbatasan Penelitian | 65 |
| DAFTAR PUSTAKA | 66 |
| LAMPIRAN..... | 69 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 2.1. | Penelitian Terdahulu | 23 |
| Tabel 4.1 | Uji Validitas pada Tahap Orientasi..... | 42 |
| Tabel 4.2 | Uji Validitas pada Tahap Kerja | 43 |
| Tabel 4.3 | Uji Validitas pada Tahap Terminasi | 43 |
| Tabel 4.4 | Uji Reliabel Penelitian | 44 |
| Tabel 4.5 | Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik pada Tahap Orientasi..... | 44 |
| Tabel 4.6 | Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik pada Tahap Kerja | 45 |
| Tabel 4.7 | Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik pada Tahap Terminasi | 46 |
| Tabel 4.8 | Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Tahap Orientasi | 47 |
| Tabel 4.9 | Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Tahap Kerja | 47 |
| Tabel 4.10 | Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Tahap Terminasi... | 48 |
| Tabel 4.11 | Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov | 49 |
| Table 4.12 | Uji Linieritas | 50 |
| Tabel 4.13 | Uji multikolinieritas | 51 |
| Tabel 4.14 | Analisis Determinasi..... | 52 |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji F..... | 52 |
| Tabel 4.16 | Uji t parsial..... | 53 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konsep..... | 25 |
|---------------------------------|----|

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1. Surat Izin Penelitian | 70 |
| Lampiran 2. Inform consent | 73 |
| Lampiran 3. Kuesioner (Check list) | 74 |
| Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas | 79 |
| Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas | 88 |
| Lampiran 6. Hasil Uji Linearitas | 90 |
| Lampiran 7. Hasil Uji Multikolinieritas | 94 |
| Lampiran 8. Hasil Uji Hipotesis Regresi | 95 |
| Lampiran 9. Distribusi Frekuensi Tiap variable | 97 |
| Lampiran 10. Hasil Uji Crosstabulasi | 99 |

**PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI BEDAH SENTRAL RSUD KOTA
YOGYAKARTA**

**THE INFLUENCE OF NURSE THERAPEUTIC COMMUNICATION
TO PATIENT'S SATISFACTION IN SURGERY CENTRAL ROOM
YOGYAKARTA HOSPITAL**

Erda Suhaila¹, Susanto², Mahendro³
Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

ABSTRAK

Latar Belakang: Komunikasi merupakan aspek terpenting yang harus dimiliki oleh perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan pada pasien. Perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi tidak saja akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan pasien, juga mencegah terjadinya masalah illegal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan untuk meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit. Komunikasi yang diterapkan oleh perawat kepada pasien merupakan komunikasi terapeutik. Oleh karena itu pengukuran kepuasan pasien terhadap komunikasi perawat akan bermanfaat dalam memonitor dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di instalasi bedah sentral RSUD Kota Yogyakarta.

Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian berupa deskriptif inferensial dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 140 responden. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data menggunakan uji regresi linier ganda.

Hasil dan Pembahasan: Komunikasi terapeutik yang diteliti ada 3 tahap yaitu tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi. Hasil uji analisis komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di instalasi bedah central RSUD Kota Yogyakarta didapatkan nilai yang sangat signifikan ($p < 0,05$), tahap orientasi (3,362, $p = 0,001$), tahap kerja (2,188, $p = 0,030$) dan tahap terminasi (2,151, $p = 0,033$).

Kesimpulan: Terdapat pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di instalasi bedah sentral RSUD Kota Yogyakarta, dan tahap orientasi komunikasi terapeutik merupakan tahap yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Perawat, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Background: Communication is the most important aspect that must be owned by nurses in performing nursing care to patients. Nurses who have the skills to communicate not only be easy to establish a relationship of trust with the patient, would also prevent illegal businesses, provide professional satisfaction in nursing services and enhance the image of the nursing profession and the image of the hospital. Communication adopted by nurses to patients is therapeutic communication. Therefore, the measurement of patient satisfaction with nurse communication would be useful in monitoring and improving the quality of health services

Objective: To know influence of nurse therapeutic communication to satisfaction to patients in surgery room Yogyakarta Hospital.

Methods: The study was a quantitative research methods such as surveys of descriptive inferential research with cross sectional approach. Number of samples in this research is 140 respondents. The instrument used a questionnaire. Analysis of data using multiple linear regression.

Results and Discussion: Therapeutic Communication studied there three phases: orientation, stage work and termination stage. The result of the analysis of therapeutic communication to satisfaction patient in surgery room Yogyakarta Hoapital values obtained were highly significant ($p < 0.05$), the orientation phase (3.362, $p = 0.001$), work phase (2.188, $p = 0.030$) and the termination phase (2.151, $p = 0.033$).

Conclusions: There is the influence of therapeutic communication nurse to satisfaction patients in surgery room Yogyakarta Hospital, and orientation phase is a phase that most influence on patient satisfaction.

Keywords: Therapeutic Communication, Nurse, Patient Satisfaction