

**PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI RSUD KOTA YOGYAKARTA**

**TESIS**

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



**Disusun Oleh:**

**Juniati Agma  
20151030029**

**PRODI MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2016**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI RSUD KOTA YOGYAKARTA**



Pembimbing I,

Dr. Susanto, M. S

Tanggal.....

Pembimbing II,

dr. Mahendra Prasetyo Kusumo, MMR Tanggal.....

## **HALAMAN PENGESAHAN**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya 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, November 2016  
Yang membuat pernyataan:

JUNIATI AGMA  
20151030029

## **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

Almamaterku

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillahirobbil 'aalamin. Syukur penulis panjatkan kehadiran Ilahi Robbi, atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga telah terselesaikannya tesis yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Yogyakarta” tepat pada waktunya.

Penulisan tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

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

1. Prof Dr. Bambang Cipto, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. DR. dr. Arlina Dewi, M. Kes, AAK, selaku Kepala Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Susanto, M.S selaku pembimbing I yang telah memberikan banyak ilmu dan waktu dalam membimbing penulis sejak penyusunan tesis hingga akhir.
4. dr. Mahendra Prasetyo Kusumo, MMR selaku pembimbing II yang selama ini telah memberikan dukungan, semangat, ilmu dan waktunya selama proses penyelesaian tesis ini.
5. drg. Hj. RR Tuty Setyowati, M.Kes selaku direktur Utama RSUD Jogja yang telah memberikan izin penelitian di RSUD Jogja.

6. Taufiq Fachrudin., ST, MMR selaku pembimbing lapangan di RSUD Kota Yogyakarta yang telah banyak membantu dalam proses pelaksanaan penelitian.
7. Seluruh dosen beserta staff Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada penulis.
8. Seluruh perawat dan staff karyawan RSUD Kota Yogyakarta terutama di rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta atas bantuan dan dukungannya dalam menjalankan penelitian.
9. Kepada tim seperjuangan Erda Suhaila, Rhisa Oviani dan Fajar Avivul yang telah memberi dukungan, menjalankan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Seluruh pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya tesis ini.

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

Yogyakarta, November 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN 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 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II .....	8
TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Telaah Pustaka .....	8
B. Penelitian Terdahulu .....	30
C. Landasan Teori .....	32
D. Kerangka Konsep .....	33
E. Hipotesis .....	34
BAB III .....	35
METODE PENELITIAN .....	35
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	35
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	35
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	36
D. Cara Pengambilan Sampel .....	38
E. Jalan Penelitian .....	39
F. Variabel Penelitian .....	40
G. Definisi Operasional Variabel .....	40
H. Instrumen Penelitian .....	41
I. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	43
J. Analisis Data .....	45
K. Etika Penelitian .....	50



BAB IV .....	52
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	52
A. Hasil Penelitian.....	52
B. Pembahasan .....	69
BAB V .....	77
SIMPULAN DAN SARAN.....	77
A. Simpulan.....	77
B. Saran .....	78
C. Keterbatasan Penelitian .....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN .....	83

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik pada Tahap Orientasi.....	54
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik pada Tahap Kerja.....	55
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik pada Tahap Terminasi .....	56
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada Tahap Orientasi .	57
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada Tahap Kerja .....	58
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Tahap Terminasi .....	59
Tabel 4.7 Distribusi Kepuasan Pasien Tahap Orientasi Tiap Poliklinik..	60
Tabel 4.8 Distribusi Kepuasan Pasien Tahap Kerja Tiap Poliklinik .....	61
Tabel 4.9 Distribusi Kepuasan Pasien Tahap Terminasi Tiap Poliklinik	62
Tabel 4.10 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov .....	64
Tabel 4.11 Uji Linearitas .....	65
Tabel 4.12 Analisis Determinasi.....	66
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	67
Tabel 4.14 Uji t parsial.....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep.....	33
---------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kusioner (Check List).....	83
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	91
Lampiran 3 Hasil Uji Normalitas .....	101
Lampiran 4 Hasil Uji Linearitas .....	104
Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis Regresi.....	109
Lampiran 6 Distribusi Frekuensi Tiap Variabel .....	112
Lampiran 7 Hasil Crosstabulasi.....	118

**PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI RSUD KOTA YOGYAKARTA**

**THE INFLUENCE OF NURSE THERAPEUTIC  
COMMUNICATION TO OUT PATIENT'S  
IN RSUD YOGYAKARTA**

**Juniati Agma<sup>1</sup>, Mahendro<sup>2</sup>**

**Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Yogyakarta merupakan salah satu rumah sakit rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama dengan hasil survei awal masih didapatkan kurang puasnya pasien terkait komunikasi terapeutik perawat. Dengan memiliki keterampilan komunikasi terapeutik, perawat akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, dan hal ini akan lebih efektif bagi perawat dalam memberikan kepuasan profesional dalam asuhan keperawatan

**Tujuan Penelitian:** Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta.

**Metode:** Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian berupa survei deskriptif inferensial dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 285 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 rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta didapatkan nilai yang sangat signifikan ( $p < 0,05$ ), tahap orientasi (5,374,  $p = 0,000$ ), tahap kerja (3,945,  $p = 0,000$ ) dan tahap terminasi (4,107,  $p = 0,000$ ).

**Kesimpulan:** Terdapat pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di 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:** RSUD Yogyakarta is a referral hospital of first-level health facilities with the initial survey results they obtained less satisfied patients therapeutic nurse-related communication. By having therapeutic communication skills, nurses will be easier to establish a trusting relationship with the patient, and it will be more effective for nurses in providing professional satisfaction in nursing care

**Objective:** To know influence of nurse therapeutic communication to satisfaction of outpatients in RSUD Yogyakarta.

**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 285 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 of outpatient RSUD Yogyakarta values obtained were highly significant ( $p < 0.05$ ), the orientation phase (5.374,  $p = 0.000$ ), work phase (3.945,  $p = 0.000$ ) and the termination phase (4,107,  $p = 0.000$ ).

**Conclusions:** There is the influence of therapeutic communication nurse to satisfaction of outpatients in RSUD Yogyakarta, and orientation phase is a phase that most influence on patient satisfaction.

**Keywords:** Therapeutic Communication, Nurse, Patient Satisfaction