

**PENGARUH KOMUNIKASI TERAUPETIK PERAWAT  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP  
RSUD KOTA JOGJA**

**TESIS**

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



**Disusun Oleh :**

**Fajar Avivul Havid  
20151030019**

**MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2016**

TESIS

PENGARUH KOMUNIKASI TERAUPETIK PERAWAT  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP  
RSUD KOTA JOGJA

Diajukan Oleh  
Fajar Avivul Havid  
20151030019

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Susanto, M.S.

Tanggal ... 21/12 2016 ...

Pembimbing II



Dr. Mahendro Prasetyo Kusumo, MMR.

Tanggal ... 21/12 2016 ...


TESIS

**PENGARUH KOMUNIKASI TERAUPETIK PERAWAT  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP  
RSUD KOTA JOGJA**

Diajukan Oleh  
**Fajar Avivul Havid**  
**20151030019**

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
tanggal 22 Desember 2016


Yang terdiri dari



Dr. dr. Sri Sundari, M.Kes.  
Ketua Tim Penguji



Dr. Susanto, M.S.  
Anggota Tim Penguji



dr. Mahendro Prasetyo Kusumo, MMR.  
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 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, Desember 2016

Yang membuat pernyataan:



Fajar Avivul Havid  
20151030019

## **MOTTO**

Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keinginan. Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain) dan berharaplah kepada tuhanmu

(Q.S Al Insyirah : 6-8)

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T yang telah melimpahkan segala karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP RSUD JOGJA” guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan di Program studi Magister Manajemen Rumah sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan tesis ini, berbagai macam hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi, namun atas bimbingan dan kerjasama berbagai pihak sehingga hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Prof. Dr. Bambang Cipto, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sudah memajukan universitas muhamadiyah yogyakarta dan program pascasarjana magister manajemen rumah sakit
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 dengan kesediaan dan keikhlasan di tengah-tengah kesibukannya dapat memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sejak penyusunan tesis hingga penulisan tesis ini.
4. dr. Mahendro Prasetyo Kusumo, MMR selaku pembimbing II yang selama ini telah memberikan dukungan, semangat, bimbingan, ilmu, serta waktunya dalam penulisan tesis ini

5. drg. Hj. RR Tuty Setyowati, M.Kes selaku Direktur Utama RSUD Jogja yang telah memberikan izin penelitian
6. Semua dosen beserta staff Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih telah memberikan ilmu dan bantuannya selama menempuh kuliah di Magister Manajemen Rumah sakit.
7. Seluruh perawat dan staff karyawan RSUD Jogja terutama di Rawat Inap atas bantuannya selama menjalankan penelitian disana
8. Seluruh tim kelompok tesis Rhisa Oviani, Juniati Agma dan Erda Suhaila terima kasih kerjasama yang baik dan kompak dalam menyelesaikan penelitian ini

Serta semua 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

Wassalam'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta,      Desemberr 2016

Peneliti

## 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  |
| INTISARI .....                          | xiii |
| <i>ABSTRACT</i> .....                   | xiv  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                |      |
| A. Latar Belakang Penelitian .....      | 1    |
| B. Perumusan Masalah .....              | 7    |
| C. Tujuan Penelitian .....              | 7    |
| D. Manfaat Penelitian .....             | 8    |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>          |      |
| A. Telaah Pustaka .....                 | 10   |
| 1. Komunikasi Teraupetik .....          | 10   |
| 2. Perawat .....                        | 22   |
| 3. Pelayanan Rawat Inap .....           | 23   |
| 4. Kepuasan Pasien .....                | 23   |
| B. Penelitian Terdahulu .....           | 35   |
| C. Landasan Teori .....                 | 36   |
| D. Kerangka Konsep .....                | 38   |
| E. Hipotesis .....                      | 38   |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>        |      |
| A. Jenis dan Rancangan Penelitian ..... | 39   |
| B. Subjek dan Objek Penelitian .....    | 39   |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian ..... | 40   |
| D. Cara Pengambilan Sampel .....        | 42   |
| E. Jalan Penelitian .....               | 43   |
| F. Variabel Penelitian .....            | 43   |
| G. Definisi Operasional .....           | 44   |
| H. Instrumen Data .....                 | 45   |
| I. Uji Validitas dan Reliabilitas ..... | 47   |



|  |  |           |
|--|--|-----------|
| J.   | Teknik Analisis Data.....  | 48        |
| K.   | Analisis Data .....  | 49        |
| L.   | Uji Prasyarat Analisis Data .....  | 50        |
| M.   | Pengujian Hipotesis.....   | 51        |
| N.   | Etika Penelitian .....   | 53        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>                |  |           |
| A.   | Hasil Penelitian .....   | 55        |
| 1.   | Gambaran Lokasi Penelitian .....   | 55        |
| 2.   | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument<br>Penelitian.....                               | 57        |
| 3.   | Komunikasi Terapeutik Perawat.....   | 59        |
| 4.   | Kepuasan Pasien .....  | 62        |
| 5.   | Uji Prasyarat Analisis .....   | 67        |
| 6.   | Pengujian Hipotesis .....  | 69        |
| B.   | Pembahasan.....  | 74        |
| 1.   | Komunikasi Terapeutik Perawat .....  | 74        |
| 2.   | Kepuasan Pasien.....   | 78        |
| 3.   | Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap<br>Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Jogja..... | 83        |
| <b>BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN<br/>PENELITIAN</b> |  |           |
| A.   | Simpulan .....   | 94        |
| B.   | Saran.....   | 95        |
| C.   | Keterbatasan Penelitian.....   | 96        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                   |  | <b>97</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>  |  |           |

## DAFTAR TABEL

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Tabel 2.1   | Penelitian Terdahulu.....  | 35 |
| Tabel 4.1   | Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi<br>Terapeutik pada Tahap Orientasi ..... | 59 |
| Tabel 4.2   | Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi<br>Terapeutik pada Tahap Kerja .....     | 60 |
| Tabel 4.3.  | Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi<br>Terapeutik pada Tahap Terminasi.....  | 61 |
| Tabel 4.4.  | Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada<br>Tahap Orientasi .....                   | 62 |
| Tabel 4.5.  | Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada<br>Tahap Kerja .....                       | 63 |
| Tabel 4.6   | Tabel Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien<br>Tahap Terminasi.....                   | 64 |
| Tabel 4.7   | Distribusi Kepuasan Pasien Tahap Orientasi<br>Tiap Rawat Inap .....                  | 65 |
| Tabel 4.8   | Distribusi Kepuasan Pasien Tahap Kerja<br>Tiap Rawat Inap .....                      | 66 |
| Tabel 4.9   | Distribusi Kepuasan Pasien Tahap Terminasi<br>Tiap Rawat Inap .....                  | 67 |
| Tabel 4.10  | Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov .....  | 68 |
| Tabel 4.11  | Tabel Uji Linearitas.....  | 69 |
| Tabel 4.12. | Analisis Determinasi .....   | 70 |
| Tabel 4.13  | Uji Statistik F.....   | 71 |
| Tabel 4.14  | Uji t (parsial).....   | 72 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| Gambar 1. Kerangka Konsep..... | 38 |
|--------------------------------|----|

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 1. Kuesioner ( <i>Check List</i> ).....       | 103 |
| Lampiran 2. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas ..... | 109 |
| Lampiran 3. Hasil Uji Normalitas .....                 | 112 |
| Lampiran 4. Hasil Uji Linieritas.....                  | 115 |
| Lampiran 5. Hasil Uji Hipotesis Regresi.....           | 120 |

# **PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP RSUD JOGJA**

Fajar Avivul Havid<sup>1</sup>, Susanto<sup>1</sup>, Mahendro Prasetyo<sup>1</sup>  
<sup>1</sup>Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana,  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

## **INTISARI**

**Latar Belakang:** Komunikasi yang terjadi di rawat inap belum berjalan baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan alasan perawat beranggapan sudah menyampaikan informasi kepada pihak pasien atau keluarga yang menunggu pasien secara jelas dan lengkap, namun terkadang ada pasien yang tidak mengerti akan maksud perawat dan keluarga yang menunggu bergantian sehingga menyebabkan pasaien atau keluarga bertanya kembali kepada perawat untuk mendapatkan informasi tentang penyakit nya namun perawat enggan mengulang informasi kembali dengan jelas kepada pasien, Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang bertujuan untuk menjalin hubungan antara pasien dan perawat serta mengevaluasi komunikasi perawat terhadap pasien.

**Tujuan Penelitian:** Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Rawat Inap RSUD Jogja

**Metode:** Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini berjumlah 160 responden. Alat penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data dengan menggunakan uji regresi linier ganda

**Hasil dan Pembahasan:** Komunikasi terapeutik yang di teliti ada 3 tahap yang terdiri dari tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi. Hasil uji analisis pada 3 tahap komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di rawat inap dengan taraf signifikasi p ( $<0,05$ ) yaitu tahap orientasi (0.001), tahap kerja (0.283) dan tahap terminasi (0.004).

**Kesimpulan:** Terdapat pengaruh yang signifikan komunikasi terapeutik perawat pada fase orientasi dan fase terminasi terhadap kepuasan pasien di rawat inap RSUD Kota Jogja, sedangkan pada tahap kerja tidak terdapat pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di rawat inap RSUD Kota Jogja, Dengan tahap komunikasi terapeutik yang paling berpengaruh adalah Tahap Orientasi.

**Kata Kunci :** Komunikasi Terapeutik Perawat, Kepuasan Pasien.

# **THE INFLUENCE OF NURSE THERAPEUTIC COMMUNICATION TO PATIENT'S SATISFACTION IN INPATIENT HOSPITAL YOGYAKARTA**

Fajar Avivul Havid<sup>1</sup>, Susanto<sup>1</sup>, Mahendro Prasetyo<sup>1</sup>  
<sup>1</sup>Hospital Management of Study Program, Magister Program,  
Muhammadiyah University of Yogyakarta

## **ABSTRACT**

**Background:** Communication happens in inpatient yet runs good hearts provide services shown to the patient with reasons nurse assume already deliver the information shown to the parties patients or families awaiting patient operating obviously and complete, but sometimes ada nursing not understand will mean nurse and families who waited thus alternately causing pasaien or family asked back kepada nurse to review get information about his ailments but nurse reluctant to repeat information back with obviously shown to the patient, communications therapeutic is communication which aims to review relationships between patients and nurse well as evaluate communication nurse against patients

**Research Purpose:** To know influence of nurse therapeutic communication to patient's satisfaction in inpatient hospital Yogyakarta

**Methods:** The research is quantitative with the approach cross sectional. Sample is 160 respondents. Research tool used was a questionnaire. Analysis of the data using linear regression double test.

**Results and Discussion:** Communications therapeutic researched there are 3 stages comprising the steps of orientation, stages of labor and termination stage. Test results on the analysis of 3 phase therapeutic communication to satisfaction of patients hospitalized with a significance level of  $p (<0.05)$  that the orientation phase (0.001), stage of labor (0.283) and the termination stage (0.004).

**Conclusions:** There is a significant effect of therapeutic communication nurse in the orientation phase and termination phase of the patient's satisfaction in inpatient hospitals Jogja, whereas at this stage of the work there is no influence of therapeutic communication nurse to patient satisfaction in inpatient hospitals Jogja, the stage therapeutic communication most influential is Orientation

**Keyword :** Nurse Therapeutic Communication, Patient's Satisfacti