PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM KARDINAH KOTA TEGAL TAHUN 2016 (Action Research)

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Manajemen Rumah Sakit

ANITA PERMATASARI

20111030023

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2016

LEMBAR PERSETUJUAN

PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM KARDINAH KOTA TEGAL TAHUN 2016 (Action Research)

TESIS

ANITA PERMATASARI

20111030023

Pembimbing I,

Dr. Elsye Maria Rosa, SKM, M Kep Tanggal ……...

Pembimbing II,

Sri Handari Wahyuningsih, S.E, M.Si Tanggal …….

LEMBAR PENGESAHAN

PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM KARDINAH KOTA TEGAL TAHUN 2016 (Action Research)

TESIS

ANITA PERMATASARI

20111030023

Pembimbing I,

Dr. Elsye Maria Rosa, SKM, M Kep Tanggal ……...

Pembimbing II,

Sri Handari Wahyuningsih, S.E, M.Si Tanggal …….

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Anita Permatasari

NIM : 20111030023

Jurusan : Magister Manajemen Rumah Sakit

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Tesis :Penerapan Komunikasi Terapeutik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Kardinah Kota Tegal Tahun 2016 (Action Research)

Dengan ini menyatakan bahwa hasil tesis yang saya ajukan asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Magister baik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta maupun perguruan tinggi lainnya). Dalam tesis ini tidak terdapat karya-karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain atau penulis sendiri kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan/referensi dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang atau dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggungjawab dan saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari diketahui tidak benar.

Tegal, 27 Desember 2016

Anita Permatasari

KATA PENGANTAR

Alhamdulillaahirobbil 'aalamin. Syukur kami panjatkan kehadirat Ilahi Robbi, atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga telah terselesaikannya tesis yang berjudul "Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kardinah Kota Tegal Tahun 2016 (Action Research) tepat pada waktunya.

Penulisan proposal tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjanan Strata 2 pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana UMY. Di sisi lain, penelitian ini dilaksanakan mengingat pentingya aspek kepuasan pelanggan RS dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan RS yang pada akhirnya diharapkan bermanfaat bagi RS Kardinah pada khususnya dan pelayanan kesehatan pada umumnya. Tidak bisa dipungkiri, bahwa fokus pelayanan kesehatan kini adalah pasien di mana sekaligus menjadi sumber revenue bagi RS, oleh karenanya segala upaya yang bersifat positif dalam rangka meningkatkan kepuasan hingga loyalitasnya adalah aspek yang penting untuk dikembangkan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan komunikasi terapeutik dan

Penghargaan setinggi-tinginya dan ucapan terimakasih, *jazakumullohu khoiron katsiron* kami sampaikan kepada:

1. dr. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes. selaku Kaprodi MMR UMY.
2. Dr. Elsye Maria Rosa, SKM, M. Kep dan Sri Handari Wahyuningsih, SE, M.Si selaku dosen pembimbing tesis, serta Dr. Dr. Nur Hidayah, M.M selaku dosen penguji.
3. Seluruh dosen Prodi MMR UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
4. Dr. Abdal Hakim Tohari,Sp RM, MMR dan segenap karyawan RSU Kardinah Kota Tegal yang telah memberikan dukungan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.
5. Orang tua dan segenap keluarga besar atas doa dan dukungannya.
6. Rekan-rekan seperjuangan Prodi MMR atas semangat dan kebersamaannya.

7. Seluruh pihak yang tak dapat kami sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya proposal tesis ini.

Besar harapan kami, proposal tesis ini memberikan manfaat seluas-luasnya kepada seluruh pihak. Tiada gading yang tak retak, kami menyadari bahwa dalam penyusunan proposal tesis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun kami harapkan demi kemajuan bersama.

Yogyakarta, 15 Desember 2016

Penulis

MOTTO

Barangsiapa bertaqwa pada Allah,
maka Allah memberikan jalan keluar kepadanya dan memberikan rezeki dari arah yang tidak disangka-sangka. Barangsiapa yang bertaqwa pada Allah,
maka Allah jadikan urusannya menjadi mudah.

(Q.S Ath-Thalaq : 2 dan 3)

Kudedikasikan karyaku untuk :

Ayah, Ibu, dan Suamiku Tercinta

Almamaterku

DAFTAR ISI

DAFTAR JUDUL i
LEMBAR PERSETUJUAN ii
LEMBAR PENGESAHAN iii
PERNYATAAN iv
KATA PENGANTAR v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN vii
DAFTAR ISI viii
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR LAMPIRAN xii
INTISARI xiii
ABSTRACT xiv

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Perumusan Masalah 8
C. Tujuan Penelitian 8
D. Manfaat Penelitian 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
A. Komunikasi terapeutik 10
B. Kepuasan 23
C. Penelitian terdahulu 29
D. Kerangka Teori 31
E. Kerangka Konsep 32
F. Landasan Teori 33
G. Pertanyaan Penelitian 36

BAB III METODE PENELITIAN
A. Jenis dan Rancangan Penelitian 37
B. Subjek dan Obyek Penelitian 37
C. Populasi dan Sampel 37
D. Variabel Penelitian 38
E. Definisi Operasional 38
F. Instrumen Penelitian 40
G. Vliditas Data 40
H. Perencanaan Kegiatan 42
I. Etika Penelitian 42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN
A. Hasil Penelitian 49
B. Pembahasan 52

BAB V SIMPULAN DAN SARAN
A. Simpulan 62
B. Saran..... 63
C. Keterbatasan Penelitian..... 63

DAFTAR PUSTAKA..... 64
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka teori 31

Gambar 2.2. Kerangka konsep 32

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Definisi operasional 38

Tabel 3.2 Perencanaan Kegiatan 42

Tabel 4.1 Hasil Kegiatan Action Research per Siklus 48

Tabel 4.2 Karakteristik Responden (pasien) 49

Tabel 4.3 Perbandingan Kepuasan Pasien Antara Sebelum dan Sesudah Treatment 50

Tabel 4.4 Karakteristik Responden (perawat)..... 50

Table 4.5 Ditribusi Frekuensi Berdasarkan Komunikasi Terapeutik..... 51

Table 4.6 Rata-Rata Nilai Kepuasan Sebelum dan Sesudah Treatment Berdasarkan Dimensi Kepuasan 51

Table 4.7 Perbandingan Komunikasi Sebelum dan Sesudah Treatment..... 51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Data Awal

Lampiran 2. Surat Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 3. Kuesioner

PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM KARDINAH KOTA TEGAL TAHUN 2016 (Action Research)

APPLICATION OF THERAPEUTIC COMMUNICATION FOR IMPROVING PATIENT'S SATISFACTION IN THE INPATIENT PUBLIC HOSPITAL OF KARDINAH TEGAL IN 2016

Anita Permatasari
Program Studi Manajemen Rumah sakit Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

Rumah Sakit Kardinah adalah rumah sakit pemerintah yang diklasifikasikan sebagai pelayanan kesehatan rujukan yang bermutu. Banyaknya pasien yang mencapai kisaran 25.318 pasien setiap tahunnya menjadikan perlunya suatu monitoring dalam meningkatkan mutu sebuah pelayanan melalui peningkatan komunikasi yang efektif dari setiap unit pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah meningkatkan efektivitas komunikasi terapeutik yang mendorong kepuasan pasien ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kardinah Kota Tegal tahun 2016.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif bersifat deskriptif menggunakan metode *action research*. *Action research* merupakan suatu metode penelitian pada bidang ilmu pendidikan yang ditujukan untuk memecahkan masalah melalui penerapan langsung di kelas atau tempat kerja. Dalam penelitian alat yang digunakan adalah kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan sebelum treatment didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien dalam kategori memuaskan yaitu sebanyak 3 responden (60%), sedangkan bagi respoden dengan kepuasan pasien dalam kategori cukup memuaskan sebanyak 2 responden (40%). Sesudah Treatment didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien dalam kategori memuaskan yaitu sebanyak 4 responden (80%), sedangkan bagi respoden dengan kepuasan pasien dalam kategori cukup memuaskan sebanyak 1 responden (20%). Observasi Perawat didapatkan hasil bahwa perawat dalam melakukan komunikasi terapeutik dengan baik yaitu sebanyak 4 responden (80%), sedangkan bagi perawat dengan komunikasi terapeutik kurang baik sebanyak 1 responden (20%).

Kata Kunci : Komunikasi terapeutik, kepuasan pasien, action research

ABSTRACT

Kardinah is a public hospital that clasificated as healthy public service with good quality. Many patient which achieve 25.318 every year, it caused need supervision for improving quality of services through effective communication from each unit. The general objective of this research is to improve the effective communication which encourage patient satisfaction in Inpatient General Hospital Kardinah Tegal 2016.

This research is qualitative with action research as a method. Action Research is a method of research in the field of science education to aim at solving the problem through direct application in the classroom or workplace. This research used questionner as the instrument.

The result before treatment, showed that the majority of patient satisfaction in the category satisfying as many as 3 respondents (60%), while for respondents with satisfaction in the category was satisfactory as much as 2 respondents (40%). After treatment showed that the majority of patient satisfaction in the category satisfying as many as 4 respondents (80%), while for respondents with satisfaction in the category was satisfactory as 1 respondent (20%). Nurses Observation showed that the majority of nurses in communication with good therapeutic communication as many as 4 respondents (80%), whereas for nurses who perform therapeutic communication less well as 2 respondents (20%).

Keywords : therapeutic communication, patient satisfaction, action research