

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DAN
SIKAP PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI RUMAH SAKIT PERTAMINA CILACAP**

SKRIPSI



**Oleh : BAKTI AFRIATUN
NIM. 31121231067**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS AL-IRSYAD
CILACAP
2024**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DAN
SIKAP PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI RUMAH SAKIT PERTAMINA CILACAP**

SKRIPSI



**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan (S.Kep) pada Program Studi S1 Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap**

**Oleh : BAKTI AFRIATUN
NIM. 31121231067**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS AL-IRSYAD
CILACAP
2024**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS ATAU KEASLIAN PENELITIAN

Skripsi ini adalah karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama Mahasiswa : Bakti Afriatun

NIM : 31121231067

Tanda Tangan :

Tanggal :



HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DAN SIKAP PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PERTAMINA
CILACAP**

SKRIPSI

Disusun Oleh:
BAKTI AFRIATUN
NIM: 31121231067

Skripsi ini Telah Disetujui
Tanggal ... Juli 2024

Pembimbing Utama : Trimeilia Suprihatiningsih, S.Kp.,M.Kes

()

Pembimbing Anggota : Bejo Danang, M.Kep

()

Mengetahui
Ketua Program Studi S1 Keperawatan



Evy Apriani, Ns., M.Kep., Sp.Mat
NIP. 10310 95 158

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Bakti Afriatun
NIM : 31121231067
Program Studi : S1 Keperawatan
Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Terapeutik dan Sikap
Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit
Pertamina Cilacap

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap

DEWAN PENGUJI

Penguji Utama : Evy Apriani, Ns., M.Kep., Sp.Mat

Penguji Anggota I : Trimeilia Suprihatiningsih, S.Kp., M.Kes

Penguji Anggota II : Bejo Danang, M. Kep

Ditetapkan di : Cilacap
Tanggal : Juli 2024.

Mengesahkan,
Dekan Fikes



Sohimah, S. ST., M.Keb.
NIP. 10310 03 469

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Al-Irsyad Cilacap. Saya menyadari bahwa banyak dukungan dan bimbingan serta arahan dari berbagai pihak mulai dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Sarwa, AMK., S.Pd., M.Kes. selaku Rektor Universitas Al-Irsyad Cilacap
2. Sohimah, M.Keb. selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap
3. Evy Apriani, M.Kep., Ns. selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Universitas Al-Irsyad Cilacap
4. Trimeilia Suprihatiningsih, S.Kp., M.Kes selaku dosen pembimbing utama yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
5. Bejo Danang, M.Kep selaku dosen pembimbing anggota yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
6. Evy Apriani, M.Kep., Ns. selaku dosen penguji utama yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
7. Rumah Sakit Pertamina Cilacap yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
8. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Cilacap, Mei 2024

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Al-Irsyad Cilacap, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bakti Afriatun

NIM : 31121231067

Program Studi : S1 Keperawatan Alih Jenjang

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Al-Irsyad Cilacap **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Hubungan Komunikasi Terapeutik dan Sikap Perawat dengan Kepuasan
Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pertamina Cilacap**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Al-Irsyad Cilacap berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Cilacap

Pada tanggal :

Yang menyatakan

(Bakti Afriatun)

Hubungan Komunikasi Terapeutik dan Sikap Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pertamina Cilacap

The Relationship between Therapeutic Communication and Nurse Attitudes with Patient Satisfaction in the Inpatient Installation of Pertamina Hospital Cilacap

Bakti Afriatun¹, Trimeilia Suprihatiningsih², Bejo Danang³

^{1,2,3}University of Al-Irsyad Cilacap

Jl. Cerme No.24 Sidanegara Cilacap

ABSTRAK

Komunikasi dan sikap salah satu hal penting dalam profesi keperawatan karena dua hal tersebut merupakan metode utama dari proses keperawatan. Komunikasi terapeutik merupakan hubungan interpersonal antara perawat dan pasien sedangkan sikap perawat merupakan gambaran perawat melakukan komunikasi secara terapeutik dengan cara mengaplikasikan proses keperawatan. Kepuasan pasien adalah Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien sebagai akibat dari proses pemberian pelayanan Kesehatan yang memenuhi harapan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dan sikap perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pertamina Cilacap. Desain yang digunakan adalah deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik sampling yang digunakan adalah *Cluster Random Sampling* dengan besar sampel 65 responden. Analisis data dengan menggunakan uji *Spearman Rank*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pertamina Cilacap ($p \text{ value} = 0,000 < \alpha = 0,05$) dan terdapat hubungan sikap perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pertamina Cilacap ($p \text{ value} = 0,012 < \alpha = 0,05$).

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Sikap Perawat, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Communication and attitude are important things in the nursing profession because these two things are the main methods of the surgical process. Therapeutic communication is an interpersonal relationship between the nurse and the patient, while the nurse's attitude is an illustration of the nurse carrying out therapeutic communication by implementing the care process. Patient satisfaction is the level of satisfaction felt by patients as a result of the process of providing health services that meet patient expectations. The aim of this research is to determine the relationship between therapeutic communication and nurses' attitudes and patient satisfaction at the Pertamina Cilacap Hospital Inpatient Installation. The design used is descriptive correlation with a crosssectional approach. The sampling technique used was Cluster Random Sampling with a sample size of 65 respondents. Data analysis using the Spearman Rank test. The results of the research show that there is a relationship between therapeutic nurse communication and patient satisfaction at the Pertamina Cilacap Hospital Inpatient Installation ($p \text{ value} = 0.000 < \alpha = 0.05$) and there is a relationship between nurse attitudes and patient satisfaction at the Pertamina Cilacap Hospital Inpatient Installation ($p \text{ value} = 0.012 < \alpha = 0.05$).

Keywords: Therapeutic Communication, Nurse Attitude, Patient Satisfacti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
1. Tujuan Umum.....	7
2. Tujuan Khusus.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
1. Secara Teoritis	7
2. Secara Praktis	7
E. Keaslian Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	13
A. TINJAUAN PUSTAKA.....	13
1. Komunikasi Terapeutik	13
2. Sikap Terapeutik.....	31
3. Kepuasan Pasien.....	39
B. KERANGKA TEORI.....	i
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
A. Kerangka Konsep	45
B. Hipotesis Penelitian	46
C. Variabel Penelitian	46
D. Definisi Operasional, Variabel Penelitian, Skala Pengukuran	47
E. Desain Penelitian	49
F. Populasi dan Sampel.....	49
G. Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian	53
H. Etika Penelitian.....	53
I. Teknik Pengumpulan Data	54
J. Prosedur Pengumpulan Data	61
K. Analisis Data	62
1. Pengolahan Data.....	62

2. Analisa Data	65
BAB IV HASIL DAN ANALISA DATA.....	68
A. Karakteristik Responden	68
B. Analisis Univariat	71
C. Analisis Bivariat	73
BAB V PEMBAHASAN	77
A. Interpretasi dan Diskusi Hasil	77
B. Keterbatasan Penelitian	88
C. Implikasi untuk Keperawatan.....	88
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	90
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 : Keaslian Penelitian.....	9
Tabel 1. 2 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian.....	12
Tabel 3. 1 : Definisi Operasional	47
Tabel 3. 2 : Kisi-kisi Kuesioner Komunikasi Terapeutik	56
Tabel 3. 3 : Kisi-Kisi Kuesioner Sikap Perawat	57
Tabel 3. 4 : Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pasien	58
Tabel 3. 5 : Coding Penelitian.....	58
Tabel 3. 6 : Tingkat Kekuatan Korelasi Hasil Uji <i>Spearman Rank</i>	60
Tabel 4. 1 : Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4. 2 : Distribusi Frekusnsi Berdasarkan Usia	69
Tabel 4. 3 : Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan	69
Tabel 4. 4 : Distribusi Frekuensi Berdasarkan Lama Perawatan	70
Tabel 4. 5 : Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan	70
Tabel 4. 6 : Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jaminan Kesehatan	71
Tabel 4. 7 : Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik	72
Tabel 4. 8 : Distribusi Frekuensi Sikap Perawat	72
Tabel 4. 9 : Distribusi Kepuasan Pasien.....	73
Tabel 4. 10 : Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien	74
Tabel 4. 11 : Hubungan Sikap Perawat dengan Kepuasan Pasien	75

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Teori	44
Bagan 3. 1 Kerangka Konsep.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Penjelasan Penelitian
- Lampiran 2. Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 3. *Informed Consent*
- Lampiran 4. Instrumen Penelitian
- Lampiran 5. Hasil Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 6. Hasil Olah Data Karakteristik Responden
- Lampiran 7. Hasil Olah Data Analisa Univariat
- Lampiran 8. Hasil Olah Data Analisa Bivariat
- Lampiran 9. Surat Pernyataan Layak Uji Skripsi
- Lampiran 10. Bukti Ijin Instrumen Penelitian
- Lampiran 11. Lembar Konsultasi
- Lampiran 12. Surat Ijin Penelitian