



**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DIMASA
PANDEMI COVID-19 DI RSUD dr. R. SOETRASNO
REMBANG**

SKRIPSI

**OLEH :
FIFI AMARA MASTIA
NIM. 010117A029**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2021**



**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DIMASA
PANDEMI COVID-19 DI RSUD dr. R. SOETRASNO
REMBANG**

SKRIPSI

OLEH :

FIFI AMARA MASTIA

NIM. 010117A029

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN

FAKULTAS KEPERAWATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Penelitian berjudul :

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DIMASA
PANDEMI COVID-19 DI RSUD dr. R. SOETRASNO
REMBANG**

Oleh :

FIFI AMARA MASTIA

NIM : 010117A029

PROGRAM STUDI PRODI S1 KEPERAWATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing dan telah diperkenankan untuk
dijikan

Ungaran, 08 Maret 2021
Pembimbing



Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep
NIDN.0627097501.

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DIMASA
PANDEMI COVID-19 DI RSUD dr. R. SOETRASNO
REMBANG**

Di susun oleh :

FIFI AMARA MASTIA

010117A029

Telah di pertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Progam Studi S1 Keperawatan,
Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, Pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 13 Agustus 2021

Tim Penguji
Ketua/Pembimbing

Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep
NIDN.0627097501

Anggota/Penguji I

Ns. M. Imron Rosidi, S.Kep., M.Kep
NIDN 0606127804

Anggota/Penguji II

Ns. Puji Purwaningsih, S.Kep.M.kep
NIDN 0613027601

Ketua Progam Studi S1 Keperawatan

Ns. Umi Aniroh, S.Kep., M.Kes
NIDN.0614087402

Dekan Fakultas Kesehatan

Ns. Rosalina, S.Kp., M.Kes
NIDN.0621127102

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas

Nama : Fifi Amara Mastia
Tempat / tanggal lahir : Rembang , 03 april 2000
Jenis kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : RT 04/RW 03 Ds. Karang Sari Dk.
Mbalan Kec. Sulang Kab. Rembang

B. Riwayat Pendidikan

- 1 SD N Karang Sari 1 : Tahun 2006-2011
- 2 MTS Al-Mubaarok Rembang : Tahun 2011-2014
- 3 SMK Avicenna Lasem : Tahun 2015-2017
- 4 Universitas Ngudi Waluyo : Tahun 2017- sekarang

C. Data Orang Tua

Nama Ayah : Samidi
Nama ibu : Wartini
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : RT 04/RW 03 Ds. Karang Sari Dk.
Mbalan Kec. Sulang Kab. Rembang

PERNYATAAN ORSINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Fifi Amara Mastia
NIM : 010117A029
Mahasiswa : Progam Studi S1 Keperawatan , Fakultas kesehatan ,
Universitas Ngudi Waluyo

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi berjudul "**Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dimasa Pandemi Covid-19 Di RSUD dr.SOETRASNO Rembang**" adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi / karya ilmiah ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi/Karya Tulis Ilmiah ini tidak memuat karya atau pendaopat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan kedalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran didalam penelitian ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penjabutkan gelar yang saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, 15 Agustus 2021\

Pembimbing

Ns.Eko Susilo, S.Kep,M.Kes
NIDN.0627097501.

Yang membuat pernyataan



**HALAMAN KESEDIAAN
PUBLIKASI**

Saya yang bertanda
tangan dibawah
ini:

Nama

:Fif

i Amara Mastia

NIM : 010117A029

Mahasiswa : Program Studi S1 Keperawatan Fakultas
Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, merawat, mempublikasikan Skripsi saya yang berjudul **“Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dimasa Pandemi Covid-19 Di RSUD dr.SOETRASNO Rembang”** untuk kepentingan akademik.

Ungaran, 09 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan



Fifi Amara Mastia

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Keperawatan
Skripsi, Agustus 2021
Fifi Amara Mastia
010117A029

ABSTRAK

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI MASA PANDEMI COVID-19 DI RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG

Latar Belakang : Kepuasan pelayanan kesehatan merupakan suatu kualitas pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien dengan harapan dapat memperoleh perasaan senang. Kepuasan pasien menjadi tanggungjawab pihak pelayanan kesehatan. Fasilitas dan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien, tidak menutup kemungkinan pasien tersebut akan selalu datang dan berobat pada layanan kesehatan tersebut. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan salah satunya dipengaruhi oleh faktor komunikasi terapeutik perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Kenyataan di Rumah Sakit masih banyak perawat yang belum melakukan komunikasi terapeutik dengan baik pada pasien saat melakukan tindakan. Sehingga, keluarga pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap pada masa pandemi di RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG tahun 2021.

Metode: Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan deskriptif korelasi dengan metode pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG di Ruang Dahlia dengan jumlah populasi adalah 76 responden. Pengambilan sampel menggunakan *purpose sampling* sebanyak 64 responden. Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Uji statistik menggunakan uji *Spearman Rank (Rho)*.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan komunikasi terapeutik perawat di RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG sebagian besar kategori cukup baik sebanyak 45 responden (70.3%) dan baik sebanyak 19 responden (29.7%). Ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di masa pandemi di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang dengan hasil *p-value* sebesar $0.002 < \alpha = 0.05$.

Saran : Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi perawat dan pihak rumah sakit agar lebih memperhatikan komunikasi terapeutik perawat yang tidak baik dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Kata Kunci : Komunikasi terapeutik, Kepuasan pasien, Perawat

Ngudi Waluyo University
Nursing S1 Study Program
Thesis, August 2021
Fifi Amara Mastia
010117A029

ABSTRACT

RELATIONSHIP OF NURSE THERAPEUTIC COMMUNICATION WITH IN PATIENT SATISFACTION DURING THE COVID-19 PANDEMIC IN RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG

Background: Health service satisfaction is a quality of service provided by health workers to patients in the hope of getting a feeling of pleasure. Patient satisfaction is the responsibility of the health service. Health facilities and services that are in accordance with patient expectations, do not rule out the possibility that these patients will always come and seek treatment at these health services. One of the patient's dissatisfaction with health services is influenced by the therapeutic communication factor of nurses in providing nursing care. The reality in the hospital is that there are still many nurses who have not done good therapeutic communication with patients when taking action. So that, The patient's family was dissatisfied with the services provided by nurses. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse therapeutic communication and the level of satisfaction of inpatients during the pandemic at RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG in 2021.

Method: The research method used in this research is descriptive correlation with cross sectional approach. The population in this study were inpatients at RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG in Dahlia Room with a total population of 76 respondents. Sampling using purpose sampling as many as 64 respondents. The measuring instrument in this study used a questionnaire. Statistical test using Spearman Rank (Rho) test.

Results :The results showed that the therapeutic communication of nurses in RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG most of the categories are quite good with 45 respondents (70.3%) and good as many as 19 respondents (29.7%). There is a significant relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction during the pandemic at dr. R. Soetrasno Rembang with a p-value of $0.002 \leq 0.05$.

Suggestion : The results of this study are expected to be the basis for nurses and hospitals to pay more attention to nurses' therapeutic communication that is not good and can affect patient satisfaction.

Keywords: Therapeutic communication, Patient satisfaction, Nurse

PRAKATA



Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Proposal ini yang berjudul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dimasa Pandemi Covid-19 Di RSUD dr.SOETRASNO Rembang”. Sholawat dan salam tak lupa penulis lantunkan bagi Rasulullah SAW, yang selalu menjadi sumber inspirasi penulis untuk selalu menjadi lebih baik diberbagai hal. Penulis membuat skripsi ini guna memenuhi tugas akhir dalam menyelesaikan pendidikan dibangku kuliah dan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan (S. Kep) di Fakultas Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat selesai tanpa kerja keras, semangat dan do'a dari berbagai pihak. Penulis dengan segenap ketulusan dan kerendahan hati, ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum., selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Rosalina, S. Kep.,M.Kes., selaku Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo.

3. Ns. Umi Aniroh, S.Kep., M. Kes., selaku ketua prodi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo.
4. Ns. Eko Susilo, S.Kep., M. Kes., selaku Dosen Pembimbing pendamping saya, yang telah memberikan saran dan bimbingan yang telah diberikan selama penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen, staf, karyawan dan karyawan di Fakultas Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, atas segala ilmu dan pengarahan yang telah diberikan kepada penulis.
6. Ayah dan ibu “Samidi dan Wartinii” terimakasih atas semangat, motivasi, cinta, dan kasih sayang serta do’a yang begitu tulus tiada hentinya diberikan kepada penulis. Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan kesehatan agar selalu bisa mendampingi penulis menuju cita-cita yang belum tercapai.
7. Kakak-kakak saya (kak Cindy dan kak Suci) yang selalu memberikan nasehat, motivasi, semoga kita selalu akur sampai tua nanti.
8. Adik Vega Naila Karin terimakasih buat dukungan, doa dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis.
9. Terimakasih kepada Rio Eka Aditya yang selalu memberi support dan bantuan selama melakukan penelitian ini.
10. Nenek saya (Suyati) Yang telah mendoakan penulis sampai saat ini dan yang selalu membrikan bimbingan penulis. Semoga diberikan

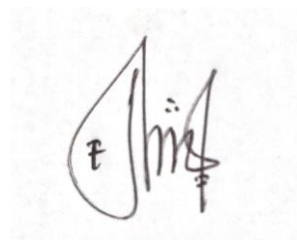
kesehatan dan umur panjang.

11. Serta teman-teman angkatan 2017 atas bantuannya, khususnya Adera sela diwanda yang telah memberikan kesempatan berdiskusi bersama, dan dukungan semangat yang telah kalian berikan akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan semoga tetap terjalin tali persaudaraan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah berusaha dengan segala kemampuan yang dimiliki namun penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tentunya masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki, oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan khususnya bagi institusi kesehatan.

Ungaran, Agustus 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'E. I. M. S.', enclosed within a faint rectangular border.

Penulis

DAFTAR ISI

HALALAM SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
PERNYATAAN ORSINILITAS	vi
HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Komunikasi Terapeutik.....	7
B. Kepuasan Pasien.....	14
C. Kerangka Teoritis	22
D. Kerangka Konsep	23
E. Hipotesis	23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Pendekatan Masalah.....	24
B. Latar Penelitian	24
C. Fokus Penelitian	24
D. Sumber Data.....	26
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	26
F. Instrumen Penelitian	27
G. Teknik Pengumpulan dan Pengambilan Data Pengambilan	30
H. Analisis Data	31
I. Etika Penelitian	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	34
B. Hasil dan Pembahasan	41
C. Keterbatasan Penelitian.....	46

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	48
-------------------	----

B. Saran	48
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Defenisi Operasional Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien RSUD dr.SOETRASNO REMBANG.....	29
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Umur Pasien RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG	34
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pasien RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG	35
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Status Pasien RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG	35
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Agama Pasien RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG	36
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Pekerjaan Pasien RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG	36
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Pendidikan Pasien RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG	37
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat di RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG	37
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG	38
Tabel 4.9	Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	22
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	23

