

**SKRIPSI**  
**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT**  
**KEPUASAN PASIEN**  
**di IGD RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi**



Oleh :  
**SITI ZULAIKHAH**  
**NIM 22632204**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**  
**UNIVERSITAD MUHAMMADIYAH PONOROGO**  
**2023**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN**

**Di IGD RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi**

**SKRIPSI**

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)  
Dalam Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Oleh :

**SITI ZULAIKHAH**

**NIM 22632204**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAD MUHAMMADIYAH PONOROGO  
2023**

## SURAT PERNYATAAN

Saya bersumpah bahwa Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi manapun

Ponorogo, 2 Januari 2024

Yang Menyatakan



SITI ZULAIKHAH  
NIM. 22632204

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT**  
**KEPUASAN PASIEN**

**di IGD RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi**

Siti Zulaikhah

Skripsi ini telah disetujui pada tanggal 2 Januari 2024

Oleh :

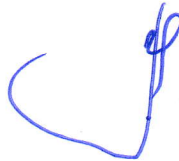
Pembimbing I



**Ns. Saiful Nurhidayat, S.Kep., M.Kep**

NIDN. 0714127901

Pembimbing II



**Filia Icha S.Kep., Ns., M.Kep**

NIDN. 0731058601

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo



**Sulistyo ANdarmoyo, S.kep., Ns., M.Kes, Ph.D**

NIDN. 0715127903

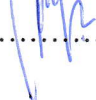
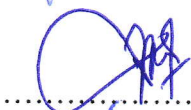
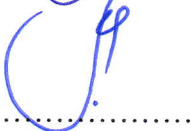
## PENGESAHAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi ini telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji  
Pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pada Tanggal 29 Januari 2024

### PANITIA PENGUJI

Penguji Utama	: Siti Munawaroh, S.Kep., Ns. M.Kep NIDN: 0717107001	(  )
Penguji 1	: Hery Ernawati, S.Kep., Ns. M.Kep NIDN: 0711117901	(  )
Penguji 2	: Filia Icha S., S.Kep., Ns. M.Kep NIDN: 073158601	(  )

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo



  
**Sulistyo Andarmoyo, S.Kep., Ns., M.Kes, Ph.D**

**NIDN: 0715127903**

## KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di IGD RSAU dr, Efram Harsana Lanud Iswahjudi”.

Selesainya penulisan Skripsi ini adalah berkat bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati tulus kepada:

1. Dr. Happy Susanto, MA, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Sulistyو Andarmoyo, S.Kep., Ns., M.Kes, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. dr. Tjatur Budi Winarko, Sp.B selaku Kepala Rumah Sakit RSAU dr. Efram Harsana yang telah memberikan ijin penulis untuk melakukan penelitian.
4. Siti Munawaroh, S.Kep., Ns., M.Kep, Selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo Sebagai Ketua penguji skripsi ini.
5. Saiful Nurhidayat, S.Kep., Ns., M.Kep, sekaligus Pembimbing 1 penyusunan Skripsi yang telah meluangkan waktu dalam bimbingan kepada penulis.
6. Filia Icha S, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku Pembimbing 2 penyusunan Skripsi yang telah meluangkan waktu dalam bimbingan kepada penulis.
7. Pasien selaku responden yang telah meluangkan waktunya dan bersedia untuk turut serta dalam penelitian
8. Staf dosen dan karyawan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

9. Suami dan keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan penuh baik dukungan moril maupun materiil.
10. Rekan-rekan sesama mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dan memberikan masukan serta saran hingga Skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun yang diharapkan akan menyempurnakan Skripsi ini.

Ponorogo, 2 Januari 2024

Penulis

Siti Zulaikhah

NIM. 22632204

## ABSTRAK

### HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN

Penelitian Deskriptif Korelasional di IGD RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi

Oleh : Siti Zulaikhah

Perawat di IGD dituntut untuk melakukan kerja yang cepat dan tepat serta penyampaian informasi dengan jelas dan rinci agar pasien dan keluarga mampu memahami prosedur yang akan dilakukan. Komunikasi terapeutik dapat memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya dengan pasien sehingga akan merasa puas dengan pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien IGD RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah pasien yang berkunjung ke IGD RSAU dr. Efram Harsana yang memenuhi kriteria peneliti dengan jumlah sampel 104 responden. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan analisa data menggunakan uji statistik *Spearman Rank* dengan nilai  $\alpha = 0,05$ .

Dari hasil penelitian terhadap komunikasi terapeutik, sebagian besar 59 (56.7%) responden mengkategorikan komunikasi terapeutik baik dan pada penelitian kepuasan pasien sebagian besar 54 (51.9%) responden memberikan penilaian kepuasan pasien tinggi. Hasil penelitian menunjukkan nilai p value  $(0.004) < \alpha = 0,05$  dengan nilai korelasi koefisien 0.302, maka p value  $< \alpha$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dan ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSAU dr. Efram Harsana dengan kekuatan hubungan rendah.

Pelatihan dan seminar rutin komunikasi terapeutik perlu diberikan rutin untuk meningkatkan kemampuan perawat dalam berkomunikasi dan memberikan asuhan keperawatan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien yang berkunjung di rumah sakit terutama IGD.

**Kata Kunci :** *Instalasi Gawat Darurat, Komunikasi terapeutik, Kepuasan pasien*



## ABSTRACT

### THE RELATIONSHIP BETWEEN THERAPEUTIC COMMUNICATION AND PATIENT SATISFACTION LEVEL

Descriptive Correlational Research in Emergency Room RSAU dr. Efram Harsana  
Lanud Iswahjudi

By : Siti Zulaikhah

*Nurses in the emergency room are required to do fast and precise work and convey information clearly and in detail so that patients and families are able to understand the procedures to be carried out. Therapeutic communication is one way to provide accurate information and build a trusting relationship with patients so that patients will feel satisfied with the service. The purpose of this study was to identify the relationship between therapeutic communication and the level of patient satisfaction in the emergency room of RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi.*

*This study uses correlational research with a cross sectional approach. The study population was patients who visited the emergency room of RSAU Dr. Efram Harsana who met the researcher's criteria with a sample size of 104 respondents. Sampling using purposive sampling method, data collection using questionnaires, and data analysis using Spearman Rank statistical test with  $\alpha = 0.05$ .*

*From the results of research on therapeutic communication, most of the 59 (56.7%) respondents categorized therapeutic communication as good and in patient satisfaction research most of the 54 (51.9%) respondents gave a high patient satisfaction assessment. The results showed a p value of 0.004 with a correlation coefficient of 0.302, then the p value  $< \alpha$ , so  $H_0$  was rejected and  $H_1$  was accepted. So it can be concluded that there is a relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction in the emergency room of RSAU dr. Efram Harsana with low relationship strength.*

*Regular training and seminars on therapeutic communication need to be given regularly to improve the ability of nurses to communicate and provide nursing care so as to increase the satisfaction of patients visiting the hospital, especially the emergency room.*

**Keywords : emergency room, therapeutic communication, patient satisfaction**

## DAFTAR ISI

Prasyarat Gelar .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Pengesahan Panitia Penguji Skripsi .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Abstrak .....	vi
<i>Abstract</i> .....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Tabel.....	x
Daftar Lampiran .....	xi
Daftar Singkatan.....	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Keaslian Penelitian .....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Konsep Komunikasi .....	8
2.2 Konsep Komunikasi Terapeutik .....	11
2.3 Konsep Kepuasan Pasien .....	26
2.4 Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien.....	33
2.5 Kerangka Teori .....	35
<b>BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESA PENELITIAN</b> .....	<b>36</b>
3.1 Kerangka Konseptual .....	36
3.2 Hipotesa Penelitian.....	37
<b>BAB 4 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>38</b>
4.1 Desain Penelitian.....	38
4.2 Kerangka Operasional .....	38
4.3 Populasi, Sampel, Sampling .....	39
4.4 Variabel Penelitian .....	30
4.5 Instrumen Penelitian.....	41
4.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	43
4.7 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	44
4.8 Prosedur Pengumpulan Data dan Analisis Data .....	44
4.9 Etika Penelitian .....	49
4.10 Keterbatasan Penelitian .....	51
<b>BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>52</b>
5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	52
5.2 Hasil Penelitian .....	53
5.3 Pembahasan.....	57
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>59</b>
6.1 Kesimpulan.....	59
6.2 Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>50</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien .....	35
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien.....	36



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Definisi Operasional Penelitian Hubungan Komunikasi Terapeutik yang Efektif dengan Kepuasan Pasien di IGD RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi.....	41
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di IGD RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Bulan September-Oktober 2023.....	53
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Di IGD RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Bulan September-Oktober 2023.....	53
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Di IGD RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Bulan September-Oktober 2023.....	54
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Di IGD RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Bulan September-Oktober 2023.....	54
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Komunikasi Terapeutik Perawat di IGD RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Bulan September-Oktober 2023.....	55
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di IGD RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Bulan September-Oktober 2023.....	55
Tabel 5.7	Tabulasi Silang Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien di IGD RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Kegiatan
- Lampiran 2 Permohonan Ijin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Pernyataan Layak Etik
- Lampiran 4 Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 5 Persetujuan menjadi responden
- Lampiran 6 Kisi Kisi Kuesioner
- Lampiran 7 Kuesioner Komunikasi Terapeutik Perawat
- Lampiran 8 Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 9 Pengolahan Data
- Lampiran 10 Lembar Bimbingan



## DAFTAR SINGKATAN

IGD	: Instalasi Gawat Darurat
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
POLRI	: Polisi Republik Indonesia
RSAU	: Rumah Sakit Angkatan Udara
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SD	: Sekolah Dasar
SMA	: Sekolah Menengah Atas
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SPSS	: <i>Statistic Package for the Social Sciences</i>
TNI	: Tentara Nasional Indonesia

