

SKRIPSI
HUBUNGAN PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK ISLAMI
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT AMAL SEHAT WONOGIRI



Oleh:
ARIATIN
NIM.23632489

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025

SKRIPSI
HUBUNGAN PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK ISLAMI
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT AMAL SEHAT WONOGIRI



Oleh:
ARIATIN
NIM.23632489

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK ISLAMI
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT AMAL SEHAT WONOGIRI

Nama Mahasiswa : Ariatin

Skripsi ini Telah Disetujui pada.....30 Januari 2025

Oleh

Pembimbing I

Ririn Nasriati, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN. 0704077501

Pembimbing II

Dr.Sri Susanti,M.A
NIDN. 0727096901

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo



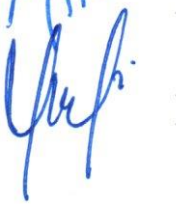
Sulistyo Andarmoyo,S. Kep.,Ns.,M.Kes.,PhD

NIDN. 0715127903

HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diuji dan dinilai oleh panitia penguji pada Program Studi
S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo
pada tanggal ... 12 Februari 2025

PANITIA PENGUJI

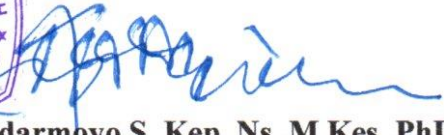
Penguji Utama	:	Metti Verawati, S.Kep.,Ns.,M.Kes	()
Penguji 1	:	Anni Fithriyatul Mas'udah M.K.M	()
Penguji 2	:	Ririn Nasriati, S.Kep.,Ns.,M.Kep	()

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo




Sulisty Andarmoyo, S. Kep.,Ns.,M.Kes.,PhD

NIK. 1979121520030212

SURAT PERNYATAAN

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ariatin

NIM : 23632489

Instansi : Program Study Sarjana Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Dengan tulus menyatakan bahwa skripsi berjudul “Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Islami Dengan Kepuasan Pasien” adalah hasil karya asli saya sendiri, tanpa penggunaan sebagian atau keseluruhan dari skripsi milik orang lain, kecuali dalam pengutipan yang telah saya cantumkan sumbernya.

Saya menegaskan bahwa pernyataan ini saya buat dengan sepenuh kejujuran saya, dan jika ternyata pernyataan ini tidak benar, saya siap menerima konsekwensi dan sanksi yang berlaku.

 Ponorogo,

Ariatin
23632489

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT penulis panjatkan atas segala rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul “ Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Islami Dengan Kepuasan Pasien” untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponoroo.

Penulis menyadari sepenuh hati bahwa dalam penelitian ini tidak akan terlaksana sebagaimana yang diharapkan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, motivasi kepada penulis. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Rido Kurnianto, M.Ag. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Sulistiyo Andarmoyo, S.Kep.,Ns.,M.Kes.PhD selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Siti Munawaroh, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku KAPRODI Sarjana Keperawatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Wonogiri yang telah memberikan data dan surat izin untuk melakukan skripsi ini.
5. Dr. Yoga Apriyanto selaku Direktur Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri yang telah memberikan izin untuk pengambilan data penelitian skripsi ini.
6. Ririn Nasriati, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku pembimbing 1 yang telah banyak membantu memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.

memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.

8. Seluruh staf dosen pengajar S1 Keperawatan yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu atas dukungannya
9. Responden yang telah meluangkan waktunya dalam penelitian ini.
10. Suami, Anak, Orang Tua yang selalu memberikan support, dukungan, waktu, dan Doa sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan tepat waktu.
11. Teman-teman di Rumah Sakit Amal sehat yang selalu memberikan bantuan dan masukan serta semangat sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan
12. Teman-teman S1 Keperawatan yang telah membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun. Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat khususnya bagi pelayanan di Rawat Inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.

Ponorogo, Juli 2024



Ariatin

NIM. 23632489

ABSTRAK

HUBUNGAN PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK ISLAMI DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT AMAL SEHAT WONOGIRI

Oleh: Ariatin

Pelayanan keperawatan dikatakan bermutu jika mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien. Hasil laporan *Tim Care Sulation* pengendali laporan komplain pada tahun 2023 di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri dengan capaian komplain yang terdiri dari komplain tentang prosedur pelayanan 51%, Komunikasi 28%, Fasilitas 14 %, lingkungan 7%. Ketidakpuasan yang disampaikan oleh pasien ialah terkait kurangnya komunikasi dari perawat seperti ketidakjelasan akan proses keperawatan, sikap perawat yang tidak bersahabat, lamanya perawat menjawab panggilan pasien, kurangnya perhatian dan tidak dijelaskannya program pengobatan serta proses penyakitnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara penerapan komunikasi terapeutik Islami dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. Desain penelitian ini adalah *cross-sectional* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel terdiri dari 93 pasien rawat inap, sedangkan instrumen yang digunakan adalah kuesioner untuk menilai penerapan komunikasi terapeutik Islami dan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden (64,5%) menilai komunikasi terapeutik Islami diterapkan dengan baik, dan sebagian besar pasien (65,6%) merasa puas terhadap pelayanan keperawatan. Analisis statistik dengan *uji Chi-Square* menunjukkan hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik Islami dan kepuasan pasien dengan nilai *p-value* 0.000 ($p < 0.05$). Kesimpulannya, terdapat hubungan signifikan antara penerapan komunikasi terapeutik Islami dengan tingkat kepuasan pasien. Rumah sakit disarankan untuk meningkatkan supervisi dalam penerapan komunikasi terapeutik Islami, menyediakan ruang untuk umpan balik pasien, serta mendorong perawat untuk menerapkan komunikasi ini secara konsisten guna meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik Islami, Kepuasan Pasien, Rawat Inap.

ABSTRACT

The Relationship Between the Application of Islamic Therapeutic Communication and Inpatient Satisfaction at Amal Sehat Wonogiri Hospital

By: Ariatin

Quality nursing services are those that can create satisfaction for patients. Report from the Care Solution Team controlling complaint reports in 2023 at the Wonogiri Amal Sehat Hospital with complaint achievements consisting of Complaints about service procedures 51%, Communication 28%, Facilities 14%, Environment 7%. The dissatisfaction expressed by patients was the lack of communication from nurses, such as lack of clarity regarding the nursing process, the nurse's unfriendly attitude, the length of time it takes for a nurse to answer a patient's call, lack of attention and no explanation of the treatment program and disease process. This study aims to analyze the relationship between the application of Islamic therapeutic communication and inpatient satisfaction at Amal Sehat Wonogiri Hospital. The study employed a cross-sectional design with a purposive sampling technique. The sample consisted of 93 inpatients, and a questionnaire was used as the instrument to assess the application of Islamic therapeutic communication and the level of patient satisfaction. The results showed that the majority of respondents (64.5%) rated the application of Islamic therapeutic communication as good, and most patients (65.6%) were satisfied with the nursing care services. Statistical analysis using the Chi-Square test revealed a significant relationship between Islamic therapeutic communication and patient satisfaction, with a p -value of 0.000 ($p < 0.05$). In conclusion, there is a significant relationship between the application of Islamic therapeutic communication and the level of patient satisfaction. It is recommended that hospitals improve supervision to ensure the consistent application of Islamic therapeutic communication, provide channels for patient feedback, and encourage nurses to consistently implement this communication approach to enhance trust and patient satisfaction.

Keywords: Islamic Therapeutic Communication, Patient Satisfaction, Inpatients

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Pengesahan Pembimbing.....	iii
Halaman Penetapan Panitia Penguji	iv
Surat Pernyataan.....	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Umum.....	6
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Keaslian Penelitian	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12

2.1	Konsep Komunikasi.....	12
2.1.1	Definisi Komunikasi	12
2.1.2	Elemen Komunikasi.....	13
2.2	Komunikasi Terapeutik	14
2.2.1	Definisi Komunikasi Terapeutik.....	14
2.2.2	Tujuan Komunikasi Terapeutik	15
2.2.3	Teknik Komunikasi Terapeutik	16
2.2.4	Prinsip Komunikasi Terapeutik	22
2.3	Komunikasi Terapeutik Islami	23
2.3.1	Definisi Komunikasi Terapeutik Islami	23
2.3.2	Prinsip Komunikasi Terapeutik Islami	24
2.3.3	Tahapan Komunikasi Terapeutik	26
2.3.4	Penerapan Model dan Prinsip Komunikasi Islami pada semua Fase atau tahapan Terapeutik	27
2.4	Konsep Kepuasan	38
2.4.1	Penegertian Kepuasan	38
2.4.2	Teori Model Kepuasan	38
2.5	Konsep Kepuasan Pasien	39
2.5.1	Pengertian Kepuasan Pasien.....	39
2.5.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	40
2.5.3	Dimensi Kepuasan Pasien	43
2.5.4	Indikator Kepuasan Pasien	44
2.5.5	Metode Mengukur Kepuasan Pasien	45
2.6	Kerangka Teori	47

BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	49
3.1 Kerangka Konseptual.....	49
3.2 Hipotesis Penelitian	51
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	52
4.1 Desain Penelitian	52
4.2 Kerangka Operasional	54
4.3 Populasi, Sampel, Besar Sampel dan Sampling	55
4.3.1 Populasi	55
4.3.2 Sampel dan Besar Sampel	55
4.3.3 Sampling.....	57
4.4 Variabel Penelitian.....	58
4.4.1 Variabel Independen (Variabel Bebas)	58
4.4.2 Variabel Dependen (Terikat).....	58
4.5 Definisi Operasional	59
4.6 Instrumen Penelitian	60
4.7 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	62
4.8 Lokasi dan Waktu Penelitian	63
4.9 Prosedur Pengumpulan Data Dan Analisa Data	64
4.9.1 Prosedur Pengumpulan Data	64
4.9.2 Metode Pengelolaan dan Analisa Data.....	65
4.10 Etika Penelitian.....	73
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	76
5.1 Gambaran Lokasi.....	76
5.2 Hasil Penelitian.....	77

5.2.1	Data Umum	77
5.2.2	Data Khusus.....	79
5.3	Pembahasan	81
5.3.1	Penerapan Komunikasi Terapeutik Islami.....	81
5.3.2	Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.....	84
5.3.3	Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Islami dengan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	89
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		91
6.1.	Kesimpulan.....	91
6.2.	Saran	91
DAFTAR PUSTAKA		93



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jumlah Pasien Rawat Inap yang Dijadikan Sample	57
Tabel 4.2	Definisi Operasional.....	60
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di RS Amal Sehat Wonogiri pada 14 - 29 Oktober 2024.....	77
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RS Amal Sehat Wonogiri pada 14 - 29 Oktober 2024.....	77
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Respoden berdasarkan Tingkat Pendidikan di RS Amal Sehat Wonogiri pada 14 - 29 Oktober 2024.....	78
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Respoden berdasarkan Pekerjaan di RS Amal Sehat Wonogiri pada 14 - 29 Oktober 2024.....	79
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi Respoden berdasarkan Lama Perawatan di RS Amal Sehat Wonogiri pada 14 - 29 Oktober 2024.....	79
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Respoden berdasarkan Penerapan Komunikasi Terapeutik Islami di RS Amal Sehat Wonogiri pada 14 - 29 Oktober 2024.....	80
Tabel 5.7	Distribusi Frekuensi Respoden berdasarkan Kepuasan Pasien di RS Amal Sehat Wonogiri pada 14 - 29 Oktober 2024.....	80
Tabel 5.8	Distribusi Frekuensi Respoden Berdasarkan Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Islami Dengan Kepuasan Pasien di RS Amal Sehat Wonogiri pada 14 - 29 Oktober 2024.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Teori Kepuasan Pelanggan	39
Gambar 2.2	Kerangka Teori Penelitian Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Islami dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.....	47
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual Penelitian Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Islami dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.....	50
Gambar 4.1	Kerangka Kerja Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Islami dengan Kepuasan Pasien	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Pengambilan Data Awal	97
Lampiran 2	Surat Jawaban Pengambilan Data Awal	98
Lampiran 3	Surat Permohonan Ijin Penelitian	99
Lampiran 4	Surat Tindaklanjut Permohonan Ijin Penelitian	100
Lampiran 5	Lembar Permohonan Menjadi Responden	101
Lampiran 6	Lembar Persetujuan Menjadi Responden	102
Lampiran 7	Kisi – Kisi Kuesioner	103
Lampiran 8	Lembar Kuesioner.....	104
Lampiran 9	Hasil Uji Validitas dan Relibilitas Instrumen Komunikasi Terapeutik Islami.....	109
Lampiran 10	Rekapitulasi Data Awal Responden.....	112
Lampiran 11	Tabulasi Data Umum Responden	114
Lampiran 12	Tabulasi Kuesioner Komunikasi Terapeutik Islami.....	116
Lampiran 13	Tabulasi Kuesioner Kepuasan Pasien	119
Lampiran 14	Coding Tabulasi Data Umum Dan Data Khusus Responden....	121
Lampiran 15	Hasil SPSS Distribusi Frekuensi Data Umum dan Data Khusus Responden	124
Lampiran 16	Hasil SPSS Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Islami Dengan Kepuasan Pasien	126
Lampiran 17	Tabulasi Silang Variabel Kepuasan Pasien dengan Data Umum Responden	127
Lampiran 18	Lembar Konsultasi Pembimbing	129