

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUANG RAWAT INAP
RSI MABARROT MWC NU BUNGAH**

SKRIPSI



Oleh:

NILTIS SA'ADAH

2021080019P

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN UNIVERSITAS GRESIK
2023**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUANG RAWAT INAP
RSI MABARROT MWC NU BUNGAH**

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Pada Program Studi Ilmu Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Gresik



Oleh:

NILTIS SA'ADAH

2021080019P

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN UNIVERSITAS GRESIK
2023**

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Niltis Sa'adah

NIM : 2021080019P

Fakultas : Kesehatan

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Jenjang : Strata 1 (S-1)

Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap RSI Mabarro MWC NU Bungah

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang penuh diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh DIBATALKAN, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gresik, Januari 2023

Yang
menyatakan



Niltis Sa'adah
Niltis Sa'adah
NIM.2021080019P

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap RSI Mabarrot MWC NU Bungah

Nama Mahasiswa: Niltis Sa'adah

NIM : 2021080019P

Telah selesai dilakukan bimbingan dan dinyatakan layak memenuhi syarat dan menyetujui untuk di Uji pada tim Penguji Tugas Akhir pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik.

Gresik, 19 Januari 2023


Pembimbing 1

Pembimbing 2



Dr. Roihatul Zahroh, S.Kep.,Ns.,M.Ked

NIPY. 107102020060036



dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes.

NIPY. 107102020120066

Mengetahui,

Ketua Program Studi,



Khoirah Umah, S.Kep.,Ns.,M.Kep

PROGRAM STUDI
ILMU KEPERAWATAN
NIPY. 107102020060038

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan
Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap RSI
Mabarrot MWC NU Bungah

Nama Mahasiswa : Niltis Sa'adah

NIM : 2021080019P

Telah dipertahankan/diuji dihadapan Tim Penguji

Pada Tanggal :

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN UNIVERSITAS GRESIK 2023**

TIM PENGUJI :

1. **Hj. Retno Twistiandayani, S.Kep., Ns. M.Kep**
NIPY. 107102020180128
Ketua
2. **Dr. Roihatul Zahroh, S.Kep., Ns., M.Ked.**
NIPY. 107102020060036
Anggota I
3. **dr. Rizki Dwi Prameswari, M.Kes.**
NIPY. 107102020120066
Anggota II

1.
2.
3.



Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan,

Hj. Retno Twistiandayani, S.Kep., Ns. M.Kep
NIPY. 107102020180128

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SW, berkat rahmat dan BimbinganNya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUANG RAWAT INAP RSI MABARROT MWC NU.” Proposal ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana keperawatan (S.Kep) pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Gresik .

Bersamaan ini perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada:

1. dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes selaku Rektor dan pembimbing II skripsi yang telah membimbing dan menyediakan fasilitas kepada kami untuk mengikuti Pendidikan di Program Studi S1 Ilmu Keperawatan.
2. Dr. Roihatul Zahroh, S.Kep.,Ns.,M.Ked selaku Wakil Rektor dan pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan membimbing kami
3. Hj.Retno Twistiandayani, S.Kep.,Ns., M.Kep selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Gresik
4. Khoiroh Umah, S.Kep.,Ns.,M.Kep, selaku Ketua Prodi S1 Ilmu Keperawatan Universitas Gresik.
5. Seluruh Dosen dan Staf Pendidikan Fakultas Kesehatan Universitas Gresik yang telah memberikan ilmunya.
6. dr. Izzuddin Syahbana selaku Direktur RSI Mabarro MWC NU Bungah yang telah memberikan saya kesempatan dan izin untuk melakukan penelitian
7. Pasien di Ruang Rawat Inap RSI Mabarro MWC NU Bungah yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini
8. Suami dan anakku tercinta, terimakasih atas segala dukungan dan pengertian selama kuliah dan penyusunan skripsi ini
9. Sahabat RSI Mabarro dan teman-teman satu prodi yang telah banyak memberikan bantuan serta masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Semua pihak-pihak yang terkait dalam kelancaran pembuatan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kami sadari bahwa skripsi jauh dari sempurna, tetapi kami berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi keperawatan.

Gresik, Februari 2023
Penulis,

Niltis Sa'adah

ABSTRAK

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUANG RAWAT INAP RSI MABARROT MWC NU BUNGAH

Oleh: Niltis Sa'adah

Pelayanan keperawatan mempunyai posisi yang strategis dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan dirumah sakit karena jumlah perawat adalah yang terbanyak dan yang paling banyak kontak dengan pasien. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap pada keluhan pasien, dan yang paling utama mampu berkomunikasi secara efektif. Komunikasi terapeutik menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap RSI Mabarro MWC NU Bungah.

Desain penelitian ini menggunakan analitik observasional dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS di ruang rawat inap dewasa dan bersalin RSI Mabarro MWC NU Bungah sebesar 53 pasien dengan besar sampel 47 responden. Pengambilan sampel menggunakan *Nonprobability Sampling* dengan teknik *Purposive sampling*. Variabel independent adalah komunikasi terapeutik, variabel dependen adalah kepuasan pasien. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner. Analisa data menggunakan uji statistic *Chi-Square* dengan $\alpha=0,05$

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruhnya (98%) komunikasi terapeutik perawat baik dan hampir seluruhnya (83%) kepuasan pasien tinggi. Hasil uji statistik *Chi-square* didapatkan hasil $\rho=0,026 < \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak, artinya ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap RSI Mabarro MWC NU Bungah.

Komunikasi terapeutik harus selalu dipertahankan perawat sebagai pemberi asuhan keperawatan pada pasien, fasilitas pelatihan komunikasi terapeutik juga harus dilaksanakan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien BPJS

ABSTRACT

WAS A CORRELATION BETWEEN NURSE THERAPEUTIC COMMUNICATION AND BPJS PATIENT SATISFACTION IN THE INPATIENT ROOM OF RSI MABARROT MWC NU BUNGAH

By : Niltis Sa'adah

Nursing services had an important role in determining the quality of health services in hospitals because the total number of nurses is the largest and had the most contact with patients. Patients expect services that are ready, fast, responsive to patient complaints, and most importantly able to communicate effectively. Therapeutic communication is very important because it affects the level of patient satisfaction with the health services provided. This study's objective was to identify the correlation between nurse therapeutic communication and BPJS patient satisfaction in the inpatient room of RSI Mabarro MWC NU Bungah.

This study was an observational analytic study which used cross sectional design. Study population was a total of 53 patients, BPJS patients in the adult and maternity wards of RSI Mabarro MWC NU Bungah. Total sample of this study 47 respondents. Sampling using Nonprobability Sampling with purposive sampling technique. The independent variable is therapeutic communication, the dependent variable is patient satisfaction. The research instrument used a questionnaire sheet. Data was analyzed using Chi-Square statistical test with $\alpha=0.05$

The study results showed that almost all of them (98%) had good therapeutic communication and almost all of them (83%) had high patient satisfaction. The results of the Chi-square statistical test showed that there was a correlation between nurse therapeutic communication and BPJS patient satisfaction in the inpatient room of RSI Mabarro MWC NU Bungah ($p = 0.026 < \alpha (0.05)$)

Therapeutic communication must be maintained by nurses as providers of nursing care to patients, therapeutic communication training facilities also must be implemented in order to improve the quality of service to patients.

Keywords: Therapeutic Communication, BPJS Patient Satisfaction

DAFTAR ISI

Sampul Depan	i
Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing	ii
Lembar Berita Acara Bimbingan	iii
Lembar Pengesahan Tim Penguji.....	v
Lembar Pernyataan Orsinalitas	vi
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Skripsi	vii
Ucapan Terimakasih.....	vii
Abstrak	ix
<i>Abstract</i>	x
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xix
Daftar Singkatan dan Simbol	xv

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Teoritis	4
1.4.2 Praktis.....	4

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Komunikasi	5
2.2 Model-model Komunikasi	5
2.3 Konsep Komunikasi terapeutik.....	7
2.3.1 Definisi Komunikasi terapeutik.....	7
2.3.2 Tujuan Komunikasi Terapeutik	7
2.3.3 Manfaat Komunikasi Terapeutik	8
2.3.4 Kendala yang Kerap Terjadi	8
2.3.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi	10
2.3.6 Fase-fase Hubungan Terapeutik	13
2.3.7 Teknik Komunikasi Terapeutik	17
2.4 Konsep Keperawatan	19
2.4.1 Tujuan dan Fungsi Proses Keperawatan.....	20
2.4.2 Tugas dan Peran Perawat	21
2.5 Konsep kepuasan	22
2.5.1 Definisi Kepuasan	22
2.5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	23
2.5.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	25
2.5.4 Pengukuran Kepuasan	27

BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian	30
3.2 Hipotesis	31
BAB 4 METODE PENELITIAN	
4.1 Jenis dan Rancang Bangun	32
4.2 Populasi, Sampel penelitian, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
4.2.1 Populasi	32
4.2.2 Sampel	32
4.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	34
4.3 Kerangka Kerja Penelitian	35
4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	36
4.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	36
4.6 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	38
4.7 Pengolahan Data	40
4.8 Analisa Data	43
4.9 Etika Penelitian	43
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	
5.1 Hasil Penelitian	46
5.2 Pembahasan	50
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
10.1 Kesimpulan.....	58
10.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 4.1	Definisi Operasional Hubungan Komunikasi terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap RSI Mabarrot MWC NU Bungah	37
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur Pasien	47
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir Pasien	48
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Pasien	48
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Komunikasi Terapeutik Perawat	49
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien	49
Tabel 5.7	Tabulasi Silang antara Komunikasi Terapeutik Perawat	50

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap RSI Maharot MWC NU Bungah	30
Gambar 4.1	Kerangka Kerja Penelitian Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap RSI Maharot MWC NU Bungah	35

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Surat Ijin Permohonan Pengambilan Data Awal	63
Lampiran 2	Surat Ijin Pengambilan Data Awal dari RSI Mabarrot MWC NU Bungah	64
Lampiran 3	Surat Permohonan Ijin Penelitian	65
Lampiran 4	Surat Ijin Penelitian dari RSI Mabarrot MWC NU Bungah	66
Lampiran 5	Permohonan Menjadi Responden	67
Lampiran 6	Persetujuan Menjadi Responden	68
Lampiran 7	Lembar Kuesioner	69
Lampiran 8	Lembar data Karakteristik Responden	72
Lampiran 9	Lembar Rekapitulasi Hasil Kuesioner	74
Lampiran 10	Lembar Plagiasi	78
Lampiran 11	Lembar Uji Statistik	80

DAFTAR SINGKATAN, SIMBOL DAN ISTILAH

DAFTAR SINGKATAN

dkk	: dan kawan-kawan
Dep Kes	Departemen Kesehatan
DR.	: Doktor
<i>et al</i>	: <i>et all</i>
M.Kep	: Magister Keperawatan
M.Kes	: Magister Kesehatan
NIM	: Nomor Induk Mahasiswa
NIDP	: Nomor Pokok Pegawai
Ns.	: Ners
Prodi	: Program Studi
S.Kep	: Sarjana Keperawatan
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solutions</i>

DAFTAR SIMBOL

%	: Persentase
<	: Kurang dari
>	: Lebih dari
≤	: Kurang dari sama dengan
+	: Positif
-	: Negatif
()	: Dalam kurung
/	: Per
&	: Dan
x	: Skor yang diperoleh seseorang
\bar{x}	: Nilai rata-rata
\sum	: Jumlah
N	: Besar Populasi
n	: Besar Sampel
ρ	: Tingkat Signifikan
α	: Kemaknaan