

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA DI INSTALASI GAWAT DARURAT  
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**Karya Tulis Ilmiah**

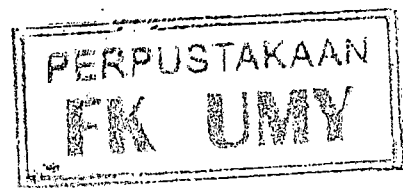
**Untuk memenuhi syarat memperoleh derajat**

**Sarjana Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Muhamad Nasir A. Alapi**

**20080320116**



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Ya Allah sampaikanlah Muhammad-Mu dan Rasul-Mu  
 Dan ahli bait yang suci. Fstmenetapkan mereka dengan yang paling  
 utama dari Rahmat-Mu, Kasih-Mu, Ya Allah istimevakan  
 juga kedua orang waku dengan kemuliaan disisi-Mu dan Rahmat-  
 Mu. Wahai yang paling pengasih dari segala pengasih. Ya Allah  
 sampaikan salawat kepada Muhammad dan keluarganya. Sthantarkan  
 ilmu kepadaku tentang kewajibanku gabungkan bagiku seluruh ilmu itu  
 secara sempurna, gerakkan aku untuk mengamalkan apa yang Kau  
 illahankan kepadaku. Smbinglah aku untuk melaksanakan pengetahuan  
 yang telah Kau tujukan aku, sehingga aku tidak kehilangan waktu untuk  
 mengamalkan apa yang telah Kau ajarkan kepadaku dan anggot  
 badanku tidak berat untuk melakukan apa yang telah Kau illahankan  
 kepadaku.

Terimah kasihku untuk-Mu serta semua isi alam-Mu yang telah  
 mengajarkanku dan memberi pengetahuan serta firah kepadaku.  
 Terimah kasih ayah dan ibu yang merawatku dan membesarkanku  
 semoga kalian selalu dilimpahkan Rahmat dan Berkah oleh-Mu.  
 Seringat yang keluar dari tubuhmu menyati penyemangatk, perkataan  
 keras yang kau ucapkan menyati petunjuk. Mu akan selalu  
 merindukan kalian dan de a kalian. Semoga kita selalu dalam  
 pengetahuan dan bimbingan-Mu.

Persembahan

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, puji syukur atas limpahan berkah serta rahmat dan karunia Allah SWT yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul “HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA DI INSTALASI GAWAT DARURAT RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA”

Dengan bantuan dan Do'a serta dukungan dari berbagai pihak, akhirnya penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang Maha Pengasih dan Penyayang yang senantiasa memberikan cahaya Ilahi, rahmat, ridho serta hidayah pada Hambanya sehingga penulis dapat mewujudkan Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Nabi Muhammad SAW beserta Keluarganya yang telah menjadi tauladan dalam kehidupan serta menjadi motivator dan inspirasi. .
3. Dr.H. Ardi Pramono, Sp.An, M.Kes. Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,
4. Ibu Sri Sumaryani, S.Kep, Ns, Sp. Mat. Selaku Ketua Program Studi Ilmu

5. Ibu Azizah Khoiriyati.,S Kep.,Ns., M Kep. Selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan memberi petunjuk dan masukan pada penulis dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Bapak Al Afik.,S.Kep, Ns. Selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, serta mengingatkan akan semangat dalam penyusunan karya Tulis Ilmiah.
7. Ibu Arianti.,M.kes., Sp.KMB. Selaku dosen penguji Karya Tulis Ilmiah.
8. Amrullah Alapi dan Siti Aminah. Kedua orang tua serta kakakku Abdullah A Alapi, yang selalu memberikan doa, semangat tiada henti, dan nasihat yang membangun dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
9. Dr. Indah Nur Lolita Sari, yang telah memberi dukungan serta motivasi yang besar dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
10. Keluarga besar Yayasan Rausyan Fikr.
11. Semua teman-teman PSIK yang telah memberi dukungan serta motivasi dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
12. Kawan-kawan Asrama Putra Babasal yang telah menjadi inspirasi sekaligus

Hanyalah Allah S.W.T yang dapat membalas semua kebaikan yang telah di berikan dengan penuh keikhlasan. Semoga kita semua selalu berada dalam pengetahuan dan lindungan-Nya dan menjaga Fitrah kita untuk tetap suci. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dan jauh dari sempurna. Walaupun demikian penulis berharap kelemahan dan kurangnya penelitian ini masi dapat baca dan memberikan manfaat bagi pembaca untuk menyempurnakan penelitian dimasa yang akan datang. Akhirnya semoga penelitian ini bermanfaat bagi peneliti dan perawat khususnya perawat Instalasi Gawat Darurat.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Yogyakarta, 1 agustus 2013

Muh. Nasir A.Alapi

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat penelitian .....	5
E. Penelitian Terkait.....	6

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori .....	8
1. Komunikasi Terapeutik .....	8
2. Tingkat Kepuasan Pasien.....	23
3. Perawat .....	30
B. Kerangka Konsep.....	31

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Desain Penelitian .....	33
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
D. Variabel dan Definisi Operasional.....	35
E. Instrument Penelitian .....	36
F. Cara Pengumpulan Data.....	38
G. Uji Validitas dan Reabilitas.....	38
H. Pengolahan dan Analisa Data.....	40
I. Etika Penelitian .....	41
J. Jalannya Penelitian.....	42

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Data.....	43
B. Hasil Penelitian.....	46
C. Pembahasan.....	49
D. Kekuatan dan Kelemahan Penelitian.....	64

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	65
--------------------	----