

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEPERAWATAN PADA LANJUT
USIA DI PANTI SOSIAL TRESNA WERDHA BUDHI LUHUR
YOGYAKARTA**

Karya Tulis Ilmiah

Untuk memenuhi syarat memperoleh derajat

Sarjana keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



ROSIHAN

2008 032 0015



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVESITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Motto Hidup

Menuntut ilmu itu adalah wajib bagi setiap orang muslim. Karena sesungguhnya semua (makhluk) sampai binatang-binatang yang ada dilaut memohonkan ampun untuk orang yang menuntut ilmu. (HR Ibnu Abdil Bari).

Barang siapa pergi mencari ilmu yang di pelajarinya karena Allah. Maka Allah akan membukakan pintu surga kepadanya dan malaikat mengembangkan sayap-sayapnya serta malaikat langit meminta rahmat untuknya juga ikan-ikan di laut (HR Abu Dawud, Tirmidzi, Ibnu Majah, Ibnu Hibbandan Baihaqi, Hadits Hasan).

*Akal pikiran adalah merupakan rahmat maha dasyat yang diberikan oleh Allah swt. Untuk itu kita diwajibkan untuk menuntut dan mempunyai ilmu pengetahuan sejak lahir sampai akhir hayat karena ilmu adalah bekal dalam menjalani hidup ini dan jangan membiarkan kebodohan menghampiri kita untuk selamanya. Science was administered from birth until the end of life.
And keep the spirit...!!!!*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum. Wr. Wb.

Alhamdulillah puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan karya tulis ini tentang “ Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pada Lanjut Usia di Panti Sosial Tresna Werdha Budhi Luhur Yogyakarta, serta salawat dan salam tidak luput penulis ucapkan kepada Baginda Rasulullah SAW.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, dr. H. Ardi Pramono, Sp.An. M. kes
2. Sri Sumaryani, S.Kep, Ns, Sp. Mat, selaku Kepala Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Drs. Kirnantoro, SKM., M. Kes dan Ibu Ema Waliyanti, S. Kep., Ns Selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, terlaksananya penelitian ini.
4. Ayah, Ibu, dan Kakak dan Adik tercinta beserta seluruh keluarga yang sangat pengertian, sayang padaku, dan tak henti-hentinya berdo'a untukku, terimakasih atas do'a dan dukungannya.

5. Semua teman-teman seperjuangan angkatan 2008 terutama *V'plegster member club*, Fajar, Ardi, Bastian, Arga, Pian, Yadi, Nasir, Bayu Abay, Rizal, Anggit yang senantiasa memberikan dukungan dan doa.
6. Semua teman mahasiswa keperawatan atas dukungan dan kerjasamanya.

Akhirnya semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

DAFTAR ISI

HALAMN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTO HIDUP	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
INTISARI	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Penelitian terkait.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Pustaka	8
1. Definisi Komunikasi	8
a. Pengertian Komunikasi Secara Umum	8
b. Komunikasi Terapeutik.....	8
c. Macam Macam Komunikasi Terapeutik.....	9

d.	Ciri Ciri Komunikaasi Yang Efektif	13
e.	Komponen Komunikasi Terapeutik	14
f.	Tahap Tahap Dalam Komunikasi Terapeutik	15
g.	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Terapeutik	16
h.	Faktor Yang Mempenghambat Komunikasi Terapeutik	18
i.	Cara Komunikasi Dengan Lanjut Usia	19
j.	Hambatan Komunikasi Dengan Lanjut Usia	20
2.	Kepuasan	21
a.	Pengertian Kepuasan	21
b.	Dimensi Yang Menentukan Mutu Pelayanan	22
c.	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	22
d.	Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Tingkat Kepuasan	23
3.	Pelayanan Keperawatan	24
a.	Pengertian Pelayanan Keperawatan	24
b.	Kualitas Pelayanan Keperawatan	24
4.	Lansia	26
a.	Pengertian Lansia	26
b.	Golongan Lanjut Usia	27
c.	Perubahan fisiologis dan Psikologis yang Terjadi Pada Lansia....	27
5.	Panti Jompo	29
B.	Kerangka Konsep	30
C.	Hipotesis	31
BAB III	METODE PENELITIAN	32
A.	Jenis Penelitian	32
B.	Populasi dan Sampel	32
C.	Lokasi dan Waktu Penelitisn	34
D.	Variable Penelitian	34
E.	Hubungan Antara Variabel	35

F. Definisi Operasional.....	35
G. Instrument Penelitian	36
H. Cara Pengumpulan Data.....	38
I. Uji Validitas dan Reliabilitas	39
J. Pengolahan dan Analisa Data.....	42
K. Etik Penelitian.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Deskripsi Data.....	44
B. Hasil Penelitian	47
C. Pembahasan.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	59

DAFTAR TABEL

Table 1. Kisi kisi Instrument Komunikasi Perawat	37
Table 2. Kisi Kisi Instrument Kepuasan Pelayanan Keperawatan	38
Table 3. Karakteristik Responden	47
Table 4. Distribusi Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat	48
Table 5. Distribusi Tingkat Kepuasan Lanjut Usia Terhadap Pelayanan Keperawatan.....	49
Tabel 6. Cross Tabulation	49
Table 7. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep.....	30
Gambar 2. Hubungan Antara Variabel	35