

PENGARUH KOMUNIKASI TERAUPETIK PERAWAT

TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP

RSUD KOTA JOGJA

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Strata 2 Manajemen Rumah Sakit



Disusun Oleh :
Fajar Avivul Havid
20151030019



MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2016


TESIS

**PENGARUH KOMUNIKASI TERAUPETIK PERAWAT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP
RSUD KOTA JOGJA**

Diajukan Oleh
Fajar Avivul Havid
20151030019

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I


Dr. Susanto, M.S.

Tanggal21/12/2016.....

Pembimbing II


dr. Mahendro Prasetyo Kusumo, MMR.

Tanggal21/12/2016.....

TESIS

PENGARUH KOMUNIKASI TERAUPETIK PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP RSUD KOTA JOGJA

Diajukan Oleh
Fajar Avivul Havid
20151030019

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 22 Desember 2016

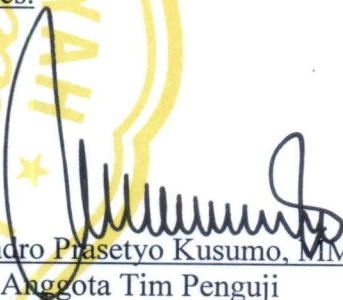
Yang terdiri dari



Dr. dr. Sri Sundari, M.Kes.
Ketua Tim Penguji

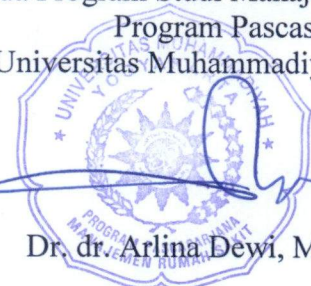
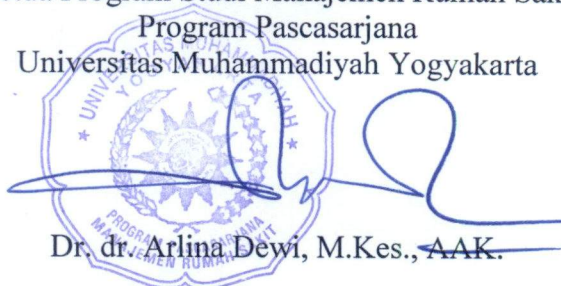


Dr. Susanto, M.S.
Anggota Tim Penguji



dr. Mahendro Prasetyo Kusumo, MMR.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Desember 2016

Yang membuat pernyataan:



Fajar Avivul Havid
20151030019

MOTTO

Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keinginan. Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain) dan berharaplah kepada tuhanmu

(Q.S Al Insyirah : 6-8)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T yang telah melimpahkan segala karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP RSUD JOGJA” guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan di Program studi Magister Manajemen Rumah sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan tesis ini, berbagai macam hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi, namun atas bimbingan dan kerjasama berbagai pihak sehingga hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Prof. Dr. Bambang Cipto, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sudah memajukan universitas muhamadiyah yogyakarta dan progam pascasarjana magister manajemen rumah sakit
2. DR. dr. Arlina Dewi, M. Kes, AAK, selaku Kepala Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Dr. Susanto, M.S selaku pembimbing I yang dengan kesediaan dan keikhlasan di tengah-tengah kesibukannya dapat memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sejak penyusunan tesis hingga penulisan tesis ini.
4. dr. Mahendro Prasetyo Kusumo, MMR selaku pembimbing II yang selama ini telah memberikan dukungan, semangat, bimbingan, ilmu, serta waktunya dalam penulisan tesis ini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka	10
1. Komunikasi Teraupetik	10
2. Perawat	22
3. Pelayanan Rawat Inap	23
4. Kepuasan Pasien	23
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Landasan Teori	36
D. Kerangka Konsep	38
E. Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	39
B. Subjek dan Objek Penelitian	39
C. Populasi dan Sampel Penelitian	40
D. Cara Pengambilan Sampel	42
E. Jalan Penelitian	43
F. Variabel Penelitian	43
G. Definisi Operasional	44
H. Instrumen Data	45
I. Uji Validitas dan Reliabilitas	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik pada Tahap Orientasi	59
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik pada Tahap Kerja	60
Tabel 4.3.	Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik pada Tahap Terminasi.....	61
Tabel 4.4.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada Tahap Orientasi	62
Tabel 4.5.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada Tahap Kerja.....	63
Tabel 4.6	Tabel Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Tahap Terminasi.....	64
Tabel 4.7	Distribusi Kepuasan Pasien Tahap Orientasi Tiap Rawat Inap	65
Tabel 4.8	Distribusi Kepuasan Pasien Tahap Kerja Tiap Rawat Inap	66
Tabel 4.9	Distribusi Kepuasan Pasien Tahap Terminasi Tiap Rawat Inap	67
Tabel 4.10	Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	68
Tabel 4.11	Tabel Uji Linearitas.....	69
Tabel 4.12.	Analisis Determinasi	70
Tabel 4.13	Uji Statistik F.....	71
Tabel 4.14	Uji t (parsial).....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep.....	38
--------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner (<i>Check List</i>).....	103
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas Dan Reliabiitas.....	109
Lampiran 3. Hasil Uji Normalitas	112
Lampiran 4. Hasil Uji Linieritas.....	115
Lampiran 5. Hasil Uji Hipotesis Regresi	120