

**PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI  
GAWAT DARURAT RSUD JOGJA**

**TESIS**

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



Disusun Oleh :  
**RHISA OVIANI**  
20151030045



**MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2016**

TESIS

PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT  
RSUD JOGJA

Diajukan Oleh  
**Rhisa Oviani**  
20151030045

Telah Disetujui Oleh:

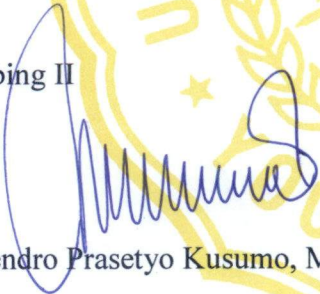
Pembimbing I



Dr. Susanto, M.S.

Tanggal ..... 21/11/2016 .....

Pembimbing II



dr. Mahendro Prasetyo Kusumo, MMR.

Tanggal ..... 21/11/2016 .....


TESIS

**PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT  
RSUD JOGJA**


Diajukan Oleh  
**Rhisa Oviani**  
**20151030045**

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
tanggal 21 November 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, Oktober 2016

Yang membuat pernyataan



RHISAOVIANI  
20151030045

## MOTTO

Sesungguhnya yang takut kepada Allah diantara hamba-hambaNya,  
hanyalah ulama (orang-orang yang berilmu).

Sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Pengampun.

**(Qs: Faathir ayat 28)**

Kudedikasikan karyaku untuk:

Papa dan Mama Tercinta

Abang dan Adik-adikku

Keluarga besar ku

Almamaterku

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran 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 INSTALASI GAWAT DARURAT 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
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

5. drg. Hj. RR Tuty Setyowati, M.Kes selaku Direktur Utama RSUD Jogja yang telah memberikan izin penelitian
6. Istiqomah, S.Kep, Ns, M.Sc selaku pembimbing lapangan di RSUD Jogja yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian
7. Semua dosen beserta staff Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih telah memberikan ilmu dan bantuannya selama menempuh kuliah di Magister Manajemen Rumah sakit.
8. Seluruh perawat dan staff karyawan RSUD Jogja terutama di Instalasi Gawat Darurat atas bantuannya selama menjalankan penelitian disana
9. Seluruh tim kelompok tesis Fajar Aviul Havid, Juniati Agma dan Erda Suhaila terima kasih kerjasama yang baik dan kompak dalam menyelesaikan penelitian ini

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah menjalin silaturahmi dengan penulis, mohon iklaskan segala kesalahan dan khilaf penulis, semoga Allah membalas semua kebaikan, Amin

Wassalam'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, Oktober 2016

Peneliti

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
PERNYATAAN .....	iii
MOTTO .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
INTISARI .....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Telaah Pustaka .....	9
1. Komunikasi Terapeutik .....	9
2. Perawat .....	21
3. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat .....	22
4. Kepuasan Pasien .....	22
B. Penelitian Terdahulu .....	32
C. Landasan Teori .....	33
D. Kerangka Teori .....	34
E. Kerangka Konsep .....	35
F. Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	37
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	37
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	38
D. Cara Pengambilan Sample .....	39
E. Jalan Penelitian .....	39
F. Variabel Penelitian .....	40
G. Definisi Operasional .....	40
H. Instrumen Penelitian .....	42
I. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	43



J.	Teknik Analisis Data.....	45
K.	Etika Penelitian .....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
A.	Hasil Penelitian .....	54
1.	Gambaran Umum RSUD Jogja.....	54
2.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument Penelitian.....	58
3.	Gambaran Responden Penelitian .....	61
4.	Uji Prasyarat Analisis .....	68
5.	Pengujian Hipotesis .....	70
B.	Pembahasan.....	75
1.	Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Tingkat Pendidikan. ....	75
2.	Pengaruh .....	77
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>		
A.	Simpulan .....	87
B.	Saran .....	88
C.	Keterbatasan Penelitian.....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>91</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	2.1	Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel	4.1	Uji Validitas Tahap Orientasi.....	59
Tabel	4.2	Uji Validitas Tahap Kerja.....	59
Tabel	4.3	Uji Validitas Tahap Terminasi .....	60
Tabel	4.4	Uji Reliabel Penelitian.....	61
Tabel	4.5	Jenis Kelamin Responden.....	62
Tabel	4.6	Usia Responden.....	63
Tabel	4.7	Tingkat Pendidikan Responden.....	63
Tabel	4.8	Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik pada Tahap Orientasi .....	64
Tabel	4.9	Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik pada Tahap Kerja .....	65
Tabel	4.10	Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik pada Tahap Terminasi.....	66
Tabel	4.11	Distribusi Frekuensi Menurut Kepuasan Pasien Pada Tahap Orientasi .....	66
Tabel	4.12	Distribusi Frekuensi Menurut Kepuasan Pasien Pada Tahap Kerja.....	67
Tabel	4.13	Distribusi Frekuensi Menurut Kepuasan Pasien Pada Tahap Terminasi.....	68
Tabel	4.14	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	69
Table	4.15	Uji Linieritas.....	70
Tabel	4.16	Koefisiensi Determinasi .....	71
Tabel	4.17	Uji Statistik F .....	72
Tabel	4.18	Uji t (parsial).....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	34
Gambar 2.2 Kerangka Konsep .....	35

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner (Check List) .....
Lampiran 2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....
Lampiran 3	Hasil Uji Normalitas .....
Lampiran 4	Hasil Uji Linieritas.....
Lampiran 5	Hasil Uji Hipotesis Regresi.....
Lampiran 6	Distribusi Frekuensi Tiap Variabel .....
Lampiran 7	Hasil Crosstabulasi.....
Lampiran 8	Surat izin Penelitian .....