



STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA

SKRIPSI

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI, SIKAP DAN KETRAMPILAN
PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN YANG MENJALANI
HEMODIALISIS DI RUMAH SAKIT BETHESDA
YOGYAKARTA**

2020

AGUSTIN EKA KRISTININGSIH

NIM 1803001

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM
YOGYAKARTA 2020**

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI, SIKAP DAN KETRAMPILAN
PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN YANG MENJALANI
HEMODIALISIS DI RUMAH SAKIT BETHESDA
YOGYAKARTA
2020**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Keperawatan

Agustin Eka Kristiningsih

1803001

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM
YOGYAKARTA 2020**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul “Hubungan Antara Komunikasi, Sikap, dan Ketrampilan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Yang Menjalani Hemodialisis Di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta 2020” yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Keperawatan Program Studi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Skripsi kesarjanaan di lingkungan institusi maupun di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Apabila dikemudian hari didapati bahwa hasil Skripsi ini adalah hasil tiruan dari Skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yaitu pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Yogyakarta, Juni 2020

Agustin Eka Kristiningsih

1803001

PERSETUJUAN PELAKSANAAN SKRIPSI

SKRIPSI

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI, SIKAP DAN KETRAMPILAN
PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN YANG MENJALANI
HEMODIALISIS DI RUMAH SAKIT BETHESDA**

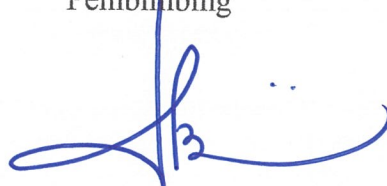
YOGYAKARTA

2020

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan disetujui untuk dilaksanakan
sidang Skripsi

Yogyakarta, 16 April 2020

Pembimbing



(Vivi Retno Intening, S.Kep., Ns., MAN)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Sidang

Pada

16 April 2020

Penguji I : I Wayan Sudarta, S.Kep., Ns., M.Kep. (.....)

Penguji II : Diah Pujiastuti, S.Kep., Ns., M.Kep. (.....)

Penguji III : Vivi Retno Intoning, S.Kep., Ns., MAN (.....)

Mengesahkan,

Mengetahui,

Ketua STIKES Bethesda Yakkum
Yogyakarta

Ka Prodi Sarjana Keperawatan



(Vivi Retno Intoning, S.Kep., Ns., MAN)

(Ethic Palupi, S.Kep., Ns., MNS)

MOTTO

- ❖ Harta kekayaan tidak selamanya memberikan sukacita, tetapi ilmu yang diraih dengan perjuangan akan memberikan kesuksesan dan kebahagiaan sampai akhir hayat

STIKES BETHESDA YAKKUM

ABSTRAK

AGUSTIN EKA KRISTININGSIH. “Hubungan Komunikasi, Sikap Dan Ketrampilan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Yang Menjalani Hemodialisis Di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta 2020”

Latar Belakang: Data di Rumah Sakit Bethesda pada 23 Maret 2020 menyatakan 12 pasien mengatakan perawat dalam berkomunikasi membentak dan marah-marah, 15 pasien mengatakan perawat dalam melakukan akses vaskuler tidak fokus, terasa sakit dan kasar.

Tujuan: Untuk mengetahui hubungan antara komunikasi, sikap dan ketrampilan perawat dengan kepuasan pasien.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis korelasi, populasi 129 orang dengan pengambilan sampel *purposive sampling* sejumlah 33 responden. Subyek penelitian adalah pasien yang melakukan hemodialisis di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

Hasil: Hasil penelitian variabel komunikasi dengan kepuasan p hitung $> p \alpha$ (0,05) nilai sig 0,302 menyatakan tidak ada hubungan antara komunikasi perawat dengan kepuasan pasien, variabel sikap dengan kepuasan sig 0,967 menyatakan tidak ada hubungan antara sikap perawat dengan kepuasan pasien, variabel ketrampilan dengan kepuasan sig 0,995 menyatakan tidak ada hubungan antara ketrampilan perawat dengan kepuasan pasien. Regresi berganda secara parsial dan secara simultan tidak ada pengaruh antara komunikasi, sikap dan ketrampilan perawat dengan kepuasan pasien.

Kesimpulan: Tidak ada hubungan antara komunikasi, sikap dan ketrampilan perawat dengan kepuasan pasien yang menjalani hemodialisis di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

Saran: Perawat secara berkala diberikan pelatihan tentang komunikasi, institusi pendidikan memberikan fasilitas untuk referensi.

Kata Kunci: komunikasi-sikap-ketrampilan-kepuasan
xv + 63 halaman + 15 tabel + 6 lampiran + 2 skema
Kepustakaan : 24, 2009-2018

ABSTRACT

AGUSTIN EKA KRISTININGSIH. “The Relationship between Communication, Attitudes and Skills of Nurses with Satisfaction Level of Hemodialysis Patients at Bethesda Hospital Yogyakarta in 2020”

Background: Data at Bethesda Hospital on March 23, 2020 stated 12 patients said nurses communicated rudely and impolitely while 15 patients said nurses were not really focused in doing vascular access so that it felt hurt.

Objective: to find out the relationship between communication, attitudes and skills of nurses with patient’s satisfaction.

Methods: This was a quantitative research with correlation analysis. The population was 129 people with 33 respondents as the sample. Research subjects were patients who had hemodialysis at Bethesda Hospital Yogyakarta.

Result: The result of communication variable with p count $> p \alpha$ (0,05) satisfaction value sig of 0,302 shows no relationship with patient’s satisfaction. The attitude variable with satisfaction value sig of 0,967 shows no relationship with patient’s satisfaction. Nurse’s skill variable with patient’s satisfaction value sig of 0,995 shows no relationship with patient’s satisfaction. Partial and simultaneous multiple regression shows no relationship between communication, attitude and skills of nurses with patient’ satisfaction

Conclusion: There is no relationship between communication, attitude and nurses’s skills with the satisfaction of hemodialysis patient at Bethesda Hospital Yogyakarta in 2020.

Suggestion: Nurses are given training on communication regularly while educational institutions provide facilities for reference books.

Key words: communication-attitude-skills-satisfaction
Xv + 63 pages + 15 tables + 6 appendices + 2 schemas
Bibliography : 24, 2009-2018

PRAKATA

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih dan berkat-Nya. Segala hormat kemuliaan yang tak terhingga ditujukan kehadirat Bapa Surgawi yang telah memberikan berkat, anugerah dan penguatan yang luar biasa selama menjalani proses pembuatan Skripsi ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Antara Komunikasi, Sikap Dan Ketrampilan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Yang Menjalani Hemodialisis Di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta 2020”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Keperawatan di STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Vivi Retno Intening, S.Kep., Ns., MAN selaku Ketua STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta dan dosen pembimbing yang telah mengarahkan serta memberikan masukan, saran dan ide kepada peneliti.
2. dr Purwoadi Sujatno, Sp.PD, FINASIM., MPH. selaku Direktur RS Bethesda yang telah memberikan ijin penelitian.
3. Ibu Ethic Palupi, S.Kep., Ns., MNS. Selaku Ketua Prodi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
4. Bapak Eko Widayanto, S.Kep. selaku Kepala Ruang Hemodialisis Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

5. Suami dan anak-anak yang memberi dukungan doa dan suport dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Teman-teman mahasiswa STIKES Bethesda Yang telah memberikan semangat dalam menyusun Skripsi.
7. Teman-teman di unit Hemodialisis RS Bethesda yang memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan Skripsi.
8. Responden yang telah bersedia membantu mengisi kuesioner dalam penelitian ini.

Peneliti berharap sekiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan peneliti lain. Peneliti menyadari dalam penyusunan ini masih banyak kekurangan, untuk itu peneliti meminta saran dan kritik yang membangun demi perbaikan selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membaca. Tuhan memberkati.

Yogyakarta, Juni 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR SKEMA	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Keaslian Penelitian	11
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Landasan Teori	14

1. Kepuasan	14
2. Komunikasi	17
3. Sikap	23
4. Ketrampilan	27
5. Gagal Ginjal Kronik	30
6. Hemodialis	32
B. Kerangka Teori	35
C. Kerangka Konsep	36
D. Hipotesis Penelitian	37
E. Variabel Penelitian	37
1. Definisi Konseptual	37
2. Definisi Operasional	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	42
B. Waktu dan Tempat Penelitian	42
C. Populasi dan Sampel	42
D. Alat Ukur Penelitian	43
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	45
1. Uji Validitas	45
2. Uji Reliabilitas	46
F. Etika Penelitian	46
G. Prosedur Pengumpulan Data	47
H. Analisis Data	49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	51
1. Karakteristik Responden.....	51
2. Komunikasi Perawat.....	52
3. Sikap Perawat.....	52
4. Ketrampilan Perawat.....	53
5. Kepuasan Pasien.....	53
6. Uji Bivariat.....	54
7. Uji multivariat.....	55
B. Pembahasan.....	57
1. Karakteristik Responder.....	57
2. Hubungan Komunikasi Perawat dengan Kepuasan Pasien...	59
3. Hubungan Sikap Perawat dengan Kepuasan Pasien.....	60
4. Hubungan Ketrampilan Perawat dengan Kepuasan Pasien..	61
5. Uji Multivariat.....	62
C. Keterbatasan Penelitian.....	63
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1 Keaslian Penelitian	11
Tabel 2 Definisi Operasional	39
Tabel 3 Kisi-kisi Umum	44
Tabel 4 Kisi-kisi Khusus	44
Tabel 5 Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Hemodialisis Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta 2020.....	51
Tabel 6 Distribusi Frekuensi Komunikasi Perawat Hemodialisis Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta 2020.....	52
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Sikap Perawat Hemodialisis Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta 2020.....	53
Tabel 8 Distribusi Frekuensi Ketrampilan Perawat Hemodialisis Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta 2020.....	53
Tabel 9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Yang Menjalani Hemodialisis Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta 2020.....	53
Tabel 10 Hubungan Antara Komunikasi Perawat Dengan Kepuasan Pasien Yang Menjalani Hemodialisis Di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta 2020.....	54
Tabel 11 Hubungan Antara Sikap Perawat Dengan Kepuasan Pasien Yang Menjalani Hemodialisis Di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta 2020.....	54

Tabel 12	Hubungan Antara Ketrampilan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Yang Menjalani Hemodialisis Di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta 2020.....	54
Tabel 13	Regresi Komunikasi, Sikap dan Ketrampilan Perawat.....	55
Tabel 14	Uji Serempak Komunikasi, Sikap dan Ketrampilan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Yang Menjalani Hemodialisis Di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.....	56

STIKES BETHESDA YAKKUM

DAFTAR SKEMA

	Hal
Skema 1 Kerangka Teori	34
Skema 2 Kerangka Konsep	35

STIKES BETHESDA YAKKUM

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Permohonan Responden
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Bivariat Komputer
- Lampiran 6 Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 7 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 8 Ethical Clearence
- Lampiran 9 Tabel Olahan Penelitian

STIKES BETHESDA YAKKUM