

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
KUALITAS *PATIENT CENTERED CARE* DI RSU PAKUWON
SUMEDANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan



Oleh
Rivan Muzhaffar
NIM 2006866

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS PENDIDIKAN OLAHRAGA DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2024**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
KUALITAS *PATIENT CENTERED CARE* DI RSU PAKUWON
SUMEDANG**

Oleh
Rivan Muzhaffar
NIM 2006866

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan pada Fakultas Pendidikan Olahraga dan Kesehatan
Program Studi Keperawatan

© Rivan Muzhaffar
Universitas Pendidikan Indonesia
Juni 2024

Hak cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak sebagian atau seluruhnya,
dengan dicetak ulang, difotokopi atau cara lainnya tanpa izin penulis

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

RIVAN MUZHAFAR

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KUALITAS
PATIENT CENTERED CARE DI RSU PAKUWON SUMEDANG**

disetujui dan disahkan oleh pembimbing utama:


Pembimbing Utama,



Suci Tuty Putri, S.Kep., Ners., M.Kep.

NIPT 1984060420122001

Pembimbing Pendamping,



Imam Tri Sutrisno, S.Kep., Ners., M.Kep.

NIPT 92020041991059101

Mengetahui,

Ketua Program Studi Keperawatan



Dr. Hj. Linda Amalia, S.Kp., M.K.M.

NIP 196803161992032004

ABSTRAK

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK TERHAAP KUALITAS *PATIENTCENTERED CARE* DI RSU PAKUWON SUMEDANG

Rivan Muzhaffar

NIM 2006866

E-mail : Rivanmuzhaffar@upi.edu

Pendahuluan: Komunikasi terapeutik merupakan salah satu tindakan dalam meningkatkan kualitas *Patient Centered Care*, dalam pelaksanaan tindakan Perawat kadangkala tidak memperkenalkan dirinya dan tidak menjelaskan dengan detail tentang fasilitas yang ada dan tidak memberikan *informed consent* ketika akan melakukan suatu tindakan pada pasien. Perlu adanya observasi untuk mengetahui terkait komunikasi terapeutik terhadap kualitas *Patient Centered Care*. **Tujuan:** Mengetahui korelasi antara keterampilan komunikasi dengan *Patient Centered Care*. **Metode Penelitian:** penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif korelasional. Teknik pengambilan sampel dengan Purposive Sampling yang berjumlah 93 pasien ruang rawat inap dewaa RSU Pakuwon Sumedang. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner komunikasi terapeutik dan kuesioner *Patient Centered Care*, yang telah dilakukan uji validitas dengan 25 responden semua butir soal dengan nilai lebih kecil dari 0,05 maka kuesioner dinyatakan valid. **Hasil dan Pembahasan:** terdapat korelasi positif yang lemah antara komunikasi terapeutik terhadap *Patient Centered Care* dengan nilai *koefisien correlation* 0.242. Sedangkan nilai Sig. (2-tailed) sebesar $0.020 < 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara kedua variabel tersebut. **Simpulan:** Hasil hubungan komunikasi terapeutik terhadap kualitas *Patient centered Care* di RSU Pakuwon Sumedang menunjukkan bahwa metode ini memiliki korelasi positif dengan kekuatan yang lemah.

Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik, Kualitas *Patient-Centered Care*

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP OF THERAPEUTIC COMMUNICATION TO THE QUALITY OF PATIENT CENTRED CARE AT RSU PAKUWON SUMEDANG

Rivan Muzhaffar

NIM : 2006866

E-mail: Rivanmuzhaffar@upi.edu

Introduction: Therapeutic communication is one of the actions in improving the quality of Patient Centered Care. In carrying out actions, nurses sometimes do not introduce themselves and do not explain in detail about existing facilities and do not give informed consent when carrying out an action on a patient. Observations are needed to find out how therapeutic communication relates to the quality of Patient Centered Care. **Objective:** To find out the correlation between communication skills and Patient Centered Care. **Research method:** This research uses a quantitative type of research with a descriptive correlational research design. The sampling technique was purposive sampling, totaling 93 patients in the Dewaa RSU Pakuwon Sumedang inpatient room. The questionnaires used in this research are the therapeutic communication questionnaire and the Patient Centered Care questionnaire, which have been tested for validity with 25 respondents. All items with a value of less than 0.05 mean the questionnaire is declared valid. **Results and Discussion:** there is a weak positive correlation between therapeutic communication and Patient Centered Care with a correlation coefficient value of 0.242. Meanwhile, the Sig value. (2-tailed) is $0.020 < 0.05$, so it can be concluded that there is a significant difference between the two variables. **Conclusion:** The results of the relationship between therapeutic communication and the quality of Patient Centered Care at RSU Pakuwon Sumedang show that this method has a positive correlation with weak strengths.

Keywords: Therapeutic Communication, Quality of Patient-Centered Care

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN TENTANG KEASLIAN SKRIPSI DAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Komunikasi.....	4
2.1.1 Definisi Komunikasi	4
2.1.2 Dampak Komunikasi	6
2.1.3 Tahap Komunikasi	9
2.1.4 Konsep - Konsep <i>Patient Centered Care</i>	10
2.1.5 Tujuan <i>Patient-Centered Care</i>	11
2.1.6 Pengukuran Kualitas <i>Pasien-Centered Care</i>	12
2.2 Hubungan antara Komunikasi Terapeutik dan <i>Patient Centered Care</i>	13
2.2.1 Urgensi Komunikasi Terapeutik dalam Mewujudkan <i>Patient Centered Care</i>	13
2.2.2 Komunikasi Terapeutik dalam Kualitas Perawatan	14
2.3 Kerangka Berfikir	15
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Desain Penelitian.....	17
3.2 Populasi dan Sampel	17
3.3.1 Populasi.....	17
3.3.2 Sampel	17
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	18
3.4 Definisi Operasional.....	18
3.5 Instrumen Penelitian.....	19

3.5.1 Instrumen Komunikasi Terapeutik	19
3.5.2 Instrumen <i>Patient Centered Care</i>	19
3.6 Prosedur Penelitian.....	20
3.6.1 Tahap Persiapan	20
3.6.2 Tahap Pelaksanaan.....	20
3.6.3 Tahap Akhir	20
3.7 Analisis Data	20
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Temuan.....	22
4.1.1 Statistik Frekuensi.....	22
4.1.2 Analisis Univariat	23
4.1.3 Analisis Bivariat	23
4.2 Pembahasan.....	24
BAB V SIMPULAN,IMPLIKASI ,DAN REKOMENDASI	29
5.1 Simpulan	29
5.2 Implikasi Keperawatan.....	29
5.3 Rekomendasi	30
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN-LAMPIRAN	35

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Oprasional	20
Tabel 3.2 Instrumen Komunikasi Terapeutik.....	21
Tabel 3.3 Instrumen <i>Patient Centered Care</i>	22
Tabel 4.1 Statistik Demografi Responden (N=93)	24
Tabel 4.2 Hasil Analisis Univariat	25
Tabel 4.3 Hasil Analisis Bivariat	25

Gambar 2.1 Kerangka Teori	17
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	18

Lampiran 1. Lembar Permohonan Responden	35
Lampiran 2. Lembar Persetujuan Responden	36
Lampiran 3. Lembar Kuesioner	37
Lampiran 4. Studi Pendahuluan	41
Lampiran 5. Surat Balasan Studi Pendahuluan	42
Lampiran 6. Surat Permohonan Uji Etik.....	43
Lampiran 7. Persetujuan Etik.....	44
Lampiran 8. Surat Izin Penelitian.....	45
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian	46
Lampiran 10. Hasil Penelitian.....	47
Lampiran 11. Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing Utama	50
Lampiran 12. Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing Pendamping.....	52
Lampiran 13. Lembar Revisi Seminar Proposal	54
Lampiran 14. Lembar Revisi Sidang	55
Lampiran 15. Surat Pencatatan Ciptaan	56
Lampiran 15. Riwayat Hidup.....	57

DAFTAR PUSTAKA

- Abukari, & Petrucka, P. M. (2021). A literature-based study of patient-centered care and communication in nurse-patient interactions: barriers, facilitators, and the way forward. In *BMC Nursing* (Vol. 20, Issue 1). BioMed Central Ltd. <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00684-2>
- Afriyie, D. (2020). Effective communication between nurses and patients: An evolutionary concept analysis. *British Journal of Community Nursing*, 25(9). <https://doi.org/10.12968/bjcn.2020.25.9.438>
- Amantha Azaria, D., & Maria Rosa, E. (2022). Readiness Analysis Patient Centered Care (PCC) in Child Department. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 9(2), 477–479. <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v9i2.3543>
- Angkestareni, W. M. (2016). Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Klien Halusinasi. <https://doi.org/10.51143/jksi.v1i2.28>
- Appiah, E. O., Oti-Boadi, E., Ani-Amponsah, M., Mawusi, D. G., Awuah, D. B., Menlah, A., & Ofori-Appiah, C. (2023). Barriers to nurses' therapeutic communication practices in a district hospital in Ghana. *BMC Nursing*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01191-2>
- Bawuno, V. V., Erika, K. A., & Syam, Y. (2023). Patient Centered Care (PCC) dalam Dokumentasi Keperawatan. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 6(2), 156–165. <https://doi.org/10.32584/jkkm.v6i2.1834>
- Damayani Pohan, D., & Fitria, U. S. (2021). Jenis-Jenis Komunikasi. In *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies* (Vol. 2, Issue 3). <http://pusdikra-publishing.com/index.php/jrss>
- Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Internal Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47. <https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.11818>
- Dokken, D. L., Abraham, M. R., & Johnson, B. H. (2024). Patient- and Family-Centered Rounds: Partnering to Improve Care. In *Pediatrics* (Vol. 153, Issue 2). <https://doi.org/10.1542/peds.2023-063619>
- Dwi, L. Y., Widuri, & Agustina, S. D. (2021). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Rawat Inap Anak Rumah Sakit JIH Yogyakarta. 10, 71–81. <https://doi.org/10.47317/mikki.v10i1.338>

- Fachrul, N. Z., & Wildan, K. A. (2017). Kajian Tentang Efektifitas Pesan dalam Komunikasi. *Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran Dan Penelitian*, 3, 91–92. [x.doi.org/10.10358/jk.v3i1.253](https://doi.org/10.10358/jk.v3i1.253)
- Gutiérrez-Puertas, L., Márquez-Hernández, V. V., Gutiérrez-Puertas, V., Granados-Gámez, G., & Aguilera-Manrique, G. (2020). Educational interventions for nursing students to develop communication skills with patients: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(7). <https://doi.org/10.3390/ijerph17072241>
- Handayani, D. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Penerapan Komunikasi oleh Perawat pada Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi. In *Jurnal Akademika Baiturrahim Dwi Handayani, Armina* (Vol. 6, Issue 2). <http://dx.doi.org/10.36565/jab.v6i2.23>
- Hashim, M. J. (2017). *Patient-Centered Communication: Basic Techniques* (Vol. 95, Issue 1). www.aafp.org/afp
- Hsu, C., Gray, M. F., Murray, L., Abraham, M., Nickel, W., Sweeney, J. M., Frosch, D. L., Mroz, T. M., Ehrlich, K., Johnson, B., & Reid, R. J. (2019a). Actions and processes that patients, family members, and physicians associate with patient- And family-centered care. *BMC Family Practice*, 20(1). <https://doi.org/10.1186/s12875-019-0918-7>
- Hsu, C., Gray, M. F., Murray, L., Abraham, M., Nickel, W., Sweeney, J. M., Frosch, D. L., Mroz, T. M., Ehrlich, K., Johnson, B., & Reid, R. J. (2019b). Actions and processes that patients, family members, and physicians associate with patient- And family-centered care. *BMC Family Practice*, 20(1). <https://doi.org/10.1186/s12875-019-0918-7>
- Huang, X., Gao, Y., Chen, H., Zhang, H., & Zhang, X. (2022). Hospital Culture and Healthcare Workers' Provision of Patient-Centered Care: A Moderated Mediation Analysis. *Frontiers in Public Health*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.919608>
- Husain, M., Afzal, M., & Gilani, S. A. (2019). *Kualitas Komunikasi Terapeutik Pasien Perawat dan Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Selama Rawat Inap*. DOI: 10.7176/JHMN/67-13
- Kamilah, L. (2019). Hubungan Kemampuan Komunikasi Terapeutik dan Lingkungan Dengan Kepuasan Pasien di Kepresidenan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta. *Terapeutik Dan Lingkungan Journal Educational of Nursing (JEN)*, 2(1), 52–61. <https://ejournal.akperrspadjakarta.ac.id>
- Kusumawardhani, O. B. (2019). *Seminar Nasional & Call For Paper Seminar Bisnis Magister Manajemen*. <https://eprints.ums.ac.id/60013/>

- Kwame, A., & Petrucka, P. M. (2021a). A literature-based study of patient-centered care and communication in nurse-patient interactions: barriers, facilitators, and the way forward. In *BMC Nursing* (Vol. 20, Issue 1). BioMed Central Ltd. <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00684-2>
- Morera-Balaguer, J., Martínez-González, M. ^aC, Río-Medina, S., Zamora-Conesa, V., Leal-Clavel, M., Botella-Rico, J. M., Leirós-Rodríguez, R., & Rodríguez-Nogueira, Ó. (2023). The influence of the environment on the patient-centered therapeutic relationship in physical therapy: a qualitative study. *Archives of Public Health*, *81*(1). <https://doi.org/10.1186/s13690-023-01064-9>
- Nuridha Fauziyah. (2022). Hubungan Keterampilan Komunikasi Perawat dengan Pelibatan Pasien (*Patient Engagment*) dalam Asuhan Keperawatan. *Jurnal Ilmu Keperawatan Sebelas April*, *4*, 31–37. <https://ejournal.unsap.ac.id/index.php/jiksa/article/view/139>
- Pangh, B., Jouybari, L., Vakili, M. A., Sanagoo, A., & Torik, A. (2019). The Effect of Reflection on Nurse-Patient Communication Skills in Emergency Medical Centers. *Journal of Caring Sciences*, *8*(2), 75–81. <https://doi.org/10.15171/jcs.2019.011>
- Pebrianti, F., Rubianti, R., & Obar. (2023). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Pernus*, *1*(1), 24–30. <http://jurnal-pernus.id/index.php/JIKP/index>
- Permatasari, D. (2016). Factors Correlated With Therapeutic Communication Of Midwife In Community Health Centre In Giving. In *Health Service In Community Health Centre Of Semarang* (Vol. 4, Issue 2). <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Putra, Y., Bahtera, M., Setiawan, H., & Rizany, I. (2021). *Pelaksanaan Patient Centered Care (PCC) menurut Perawat sebagai Profesional Pemberi Asuhan: Literatur Review*. 98–100. <https://nerspedia.ulm.ac.id/index.php/nerspedia/article/view/219>
- Roodbeen, R., Vreke, A., Boland, G., Rademakers, J., van den Muijsenbergh, M., Noordman, J., & van Dulmen, S. (2020). Communication and shared decision-making with patients with limited health literacy; helpful strategies, barriers and suggestions for improvement reported by hospital-based palliative care providers. *PLoS ONE*, *15*(6). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0234926>
- Sayed Mohamed, A., & Mohammed Ahmed, A. (2019). *Tanta Scientific Nursing Journal Effect of Nurse's Therapeutic Communication and Protecting Patient's Rights on Patient's Satisfaction Tanta Scientific Nursing Journal* (Vol. 16, Issue 1). https://tsnj.journals.ekb.eg/article_71355.html
- Shaller. (2007). *Patient-Centered Care*. <https://www.researchgate.net/publication/228787332>

- Sharkiya, S. H. (2023). *Quality communication can improve patient-centred health outcomes among older patients: a rapid review*. *BMC Health Services Research*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09869-8>
- Silow-Carroll, S., Alteras, T., & Stepnick, L. (2006). *Patient-Centered Care for Underserved Populations: Definition and Best Practices*. www.esresearch.org
- Silvia, D. M., Qurrata, A. D., & Asmalimda, Y. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 10(2), 101– 105. DOI: [10.35730/jk.v10i2.402](https://doi.org/10.35730/jk.v10i2.402)
- Sinaulan, R. L. (2016). Komunikasi Terapeutik dalam Presfektif Islam. <https://doi.org/10.15642/jki.2016.6.1.129-157>
- Syarif, H. M., Khotimah, H., & Adi, N. S. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional (JKP)*, 8, 4–13. <https://doi.org/10.33650/jkp.v8i1.1022>
- Syaroh, I. L. M. (2020). Komunikasi Anatarpribadi Guru dan Siswa Dalam Mencegah Kenakalan Remaja. *Jurnal Network Media*, 3(1), 96–98. <https://doi.org/10.46576/jnm.v3i1.870>
- Tzelepis, F., Sanson-Fisher, R. W., Zucca, A. C., & Fradgley, E. A. (2015). Measuring the quality of patient-centered care: Why patient-reported measures are critical to reliable assessment. *Patient Preference and Adherence*, 9, 831– 835. <https://doi.org/10.2147/PPA.S81975>
- Webster, D. (2014). Using Standardized Patients to Teach Therapeutic Communication in Psychiatric Nursing. *Clinical Simulation in Nursing*, 10(2). <https://doi.org/10.1016/j.ecns.2013.08.005>
- Yulia, M. (2023). Hubungan Pelaksanaan Patient Centered Care (PCC) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Health Sains*, 4(2), 91–103. <https://doi.org/10.46799/jhs.v4i2.846>