

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KOMUNIKASI  
TERAPEUTIK PERAWAT DI INSTALASI RAWAT INAP  
RSU GMIM PANCARAN KASIH MANADO**

**SKRIPSI**

**JULIET GABRIELA MANGUANDE**

**16061131**



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE  
MANADO**

**2020**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KOMUNIKASI  
TERAPEUTIK PERAWAT DI INSTALASI RAWAT INAP  
RSU GMIM PANCARAN KASIH MANADO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Keperawatan Pada Program Studi Ilmu Keperawatan  
Universitas Katolik De La Salle Manado**

**JULIET GABRIELA MANGUANDE**

**16061131**



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE  
MANADO**

**2020**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

“ Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Terapeutik Perawat Di Instalasi Rawat Inap RSU GMIM Pancaran Kasih Manado”

Nama : Juliet Gabriela Manguande  
Nim : 16061131  
Fakultas : Keperawatan  
Program Studi : Ilmu Keperawatan

Menyetujui  
Manado, 28 Juli 2020

Pembimbing I



Wahyuni Langelo, BSN., M.Kes.

Pembimbing II



dr. Christian Lombogia, M.A.R.S.



Wahyuni Langelo, BSN., M.Kes.

Mengetahui

Ketua Program Studi



Helly Budiawan, S.Kep.,Ns.,M.Kes.

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Terapeutik Perawat Di Instalasi Rawat Inap RSU GMIM Pancaran Kasih Manado”**

Yang disusun dan diajukan oleh :


**JULIET GABRIELA MANGUANDE**

**16061131**


Telah dipertahankan didepan TIM Penguji Ujian Skripsi pada tanggal 28 Juli 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat

TIM PENGUJI

Dosen Penguji 1

  
: Natalia Rakinang, S.Kep., Ns., MNS.

Dosen Penguji 2

  
: Wahyu Langelo, BSN, M.Kes.

Dosen Penguji 3

  
: dr. Christian Lombogia, M.A.R.S.


MENGETAHUI

Dekan Fakultas Keperawatan  
Unika De La Salle



  
Wahyu Langelo, BSN., M.Kes.

Ketua Program Studi  
Fakultas Keperawatan  
Unika De La Salle Manado

  
Helly Budiawan, S.kep., Ns., M.Kes.

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naska ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naska tesis dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Manado, 28 Juli 2020

Mahasiswa,



Nama : Juliet Gabriela Manguande

Nim : 16061131

PS : Sarjana Keperawatan

Prog : Ilmu Keperawatan

Fak : Keperawatan Unika DLSM

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KOMUNIKASI  
TERAPEUTIK PERAWAT DI INSTALASI RAWAT INAP  
RSU GMIM PANCARAN KASIH MANADO**

**Manguande Juliet<sup>1</sup>, Langelo Wahyuni<sup>2</sup>, Lombogia Christian<sup>3</sup>**

Universitas Katolik De La Salle Manado

Email: [16061131@unikadelasalle.ac.id](mailto:16061131@unikadelasalle.ac.id)

**Abstrak**

**Latar Belakang** : Komunikasi terapeutik perawat merupakan komunikasi yang diberikan perawat untuk membantu proses kesembuhan pasien/klien. Komunikasi terapeutik perawat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pengetahuan dan sikap perawat. Tingginya masalah komunikasi terapeutik perawat yang disebabkan oleh faktor-faktor yang ada didalam pelayanan kesehatan seperti pengetahuan dan sikap, maka perlu dilakukan penanganan atau upaya-upaya untuk mengurangi masalah komunikasi terapeutik perawat dengan memberikan pelatihan tentang komunikasi terapeutik serta selalu memonitoring setiap tingkah laku yang dilakukan oleh perawat dalam memberikan komunikasi terapeutik.

**Tujuan** : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi terapeutik perawat di instalasi rawat inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado.

**Metode** : Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan desain penelitian *correlasi study* menggunakan uji *spearman's rho*. Lokasi penelitian dilaksanakan di instalasi rawat inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado dengan pengambilan data *non probability sampling*  $n = 98$  perawat diinstalasi rawat inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado dengan populasi 131 perawat **Hasil** : Berdasarkan hasil statistik diperoleh hasil untuk variabel pengetahuan nilai  $r=0,238$ , dan nilai *p-value*  $0,18$ , dan berdasarkan hasil statistik diperoleh hasil untuk variabel sikap nilai  $r=0,100$ , dan nilai *p-value*  $0,326$ . Berdasarkan hasil univariat data yang didapatkan pada variabel pengetahuan yaitu pengetahuan baik sebanyak 79 orang (80,6) dan pengetahuan 19 orang (19,4), selanjutnya pada variabel sikap perawat sikap baik sebanyak 90 orang (94,9) dan sikap tidak baik sebanyak 5 orang (5,1) kemudian pada variabel komunikasi terapeutik data univariat yang didapatkan yaitu komunikasi terapeutik baik sebanyak 93 orang (94,9) dan komunikasi tidak baik sebanyak 5 orang (5,1). Berdasarkan hasil bivariat

**Kesimpulan** : Pengetahuan dan sikap perawat tentang komunikasi terapeutik sangat penting untuk dimiliki oleh seorang perawat karena pengetahuan dan sikap yang baik tentang komunikasi terapeutik yang dimiliki oleh seorang perawat dapat memberikan manfaat yang baik bagi pelayanan kesehatan dalam hal memberikan asuhan

keperawatan, untuk itu pengetahuan dan sikap sangat dibutuhkan dalam menerapkan atau memberikan komunikasi terapeutik dalam pelayanan kesehatan dirumah sakit ataupun ditempat pelayanan kesehatan lainnya.

**Kata kunci** : Pengetahuan, Sikap, Komunikasi terapeutik perawat

**Kepustakaan** : 15 buku dan 8 jurnal ( tahun 2016-2018)





**FACTORS AFFECTING THE THERAPEUTIC COMMUNICATION OF  
NURSES AT GENERAL HOSPITAL INSTALLATION (RSU), GMIM**

***PANCARAN KASIH MANADO***

**Manguande Juliet<sup>1</sup>, Langelo Wahyuni<sup>2</sup>, Lombogia Christian<sup>3</sup>**

**Universitas Katolik De La Salle Manado**

**Email: 16061131@unikadelasalle.ac.id**

**Abstract**

Background: Nurse therapeutic communication is communication given by nurses to help the patient/client healing process. Therapeutic communication of nurses can be influenced by several factors, namely the knowledge and attitudes of nurses. The severe problem of nurse therapeutic communication is caused by factors that exist in health services such as knowledge and attitudes. So it is necessary to handle or efforts to reduce these problems by providing training on therapeutic communication and always monitoring every behaviour performed by nurses in providing therapeutic communication.

Purpose: This study aims to determine the factors that affect the therapeutic communication of nurses in the inpatient installation of RSU GMIM Pancaran Kasih Manado.

Methods: This study is a qualitative study with a correlation study design using Spearman's rho test. The location of the research was carried out in the inpatient installation of RSU GMIM Pancaran Kasih Manado, with non-probability sampling data taking  $n = 98$  nurses installed inpatient at RSU GMIM Pancaran Kasih Manado, where the total population was 131 nurses.

Results: Based on statistical results, the results for the knowledge variable had a value of  $r = 0.238$ , and a p-value of 0.18, and based on statistical results, the results for the attitude variable were  $r = 0.100$ , and the p-value was 0.326. Based on the univariate results of the data obtained on the knowledge variable, namely good knowledge as many as 79 people (80.6) and knowledge of 19 people (19.4), then on the attitude

variable of good attitude nurses as many as 90 people (94.9) and lousy attitude as many as five people (5.1) then on the therapeutic communication variable, the univariate data obtained were 93 people (94.9) good therapeutic communication and five people (5.1) poor communication.

Conclusion: Nurses' knowledge and attitudes about therapeutic communication are essential for a nurse to have because it can provide good benefits for health services in terms of providing nursing care. For this reason, knowledge and attitudes are needed in applying or providing therapeutic communication in health services in hospitals or other health service places.

**Keywords: Knowledge, attitude, nurse therapeutic communication**

**Bibliography: 15 books and eight journals (2016-2018)**

This translation has been checked and proven accurate.



**Rafael H. Y. Sengkey, S.S., M.Pd**  
Head of Language Development Office  
*Universitas Katolik De La Salle Manado*

## **KATA PENGANTAR**

Segalah puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus karena Kasih dan Anugerahnya kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi terapeutik perawat di instalasi rawat inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado”

Skripsi ini adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado. Pada penulisan skripsi ini penulis banyak mengalami hambatan dan kesulitan, namun hal ini dapat dilalui berkat bimbingan, pengarahan serta bantuan dari berbagai pihak untuk itu dengan rasa hormat peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur sebagai Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado yang telah memberikan dukungan serta motivasi dan dukungan pada saya dalam melakukan penyusunan skripsi
2. Wahyuni Langelo, BSN., M.Kes sebagai Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado dan sebagai Dosen Pembimbing I (Satu) yang telah memberikan saya dukungan serta membantu dan memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi
3. Natalia Rakinaung, S.kep., Ns., MNS Wakil Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado yang telah memberikan saya motivasi dan dukungan dalam penyusunan skripsi
4. Helly Budiawan Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado
5. dr. Christian Lombogia, M.R.A.S sebagai Dosen Pembimbing II ( Dua) yang telah membantu saya selama penyusunan skripsi
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado yang telah memfasilitasi saya pada saat penyusunan skripsi

7. RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian
8. Saya juga berterima kasih untuk Ayah dan Ibu yang selalu mendukung, memberikan motivasi pada saya selama penyusunan skripsi
9. Untuk pihak yang tidak terlibat langsung dapat disebutkan sekaligus dengan kata “Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada semua pihak, yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu”

Manado, Juli 2020

Juliet Gabriela Manguande

## DAFTAR ISI

Halaman Cover	
Lembar Persetujuan	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Orisinalitas	iii
Kata Pengantar	iv
Abstrak	vi
<i>Abstract</i>	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Bagan	xii
Daftar Lampiran	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Komunikasi Terapeutik	6
2.2 Pengetahuan	13

2.3 Sikap	17
2.4 Penelitian Terkait	22
2.5 Konsep Teori Keperawatan Jean Watson	26
<b>BAB III. KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DEFINISIS OPERASIONAL</b>	
3.1 Kerangka Konsep	31
3.2 Hipotesis	33
3.3 Definisi Operasional	34
<b>BAB IV. METODE PENELITIAN</b>	
4.1 Desain Penelitian	37
4.2 Tempat dan Waktu Penelitian	37
4.3 Populasi dan Sampel Penelitian	38
4.4 Instrumen Penelitian	39
4.5 Pengumpulan Data	43
4.6 Analisa Data	45
4.7 Etika Penelitian	48
<b>BAB V HASIL PENELITIAN</b>	
5.1 Hasil Karakteristik Demografi/ responden	51
5.2 Hasil Analisis Univariat	52
5.3 Hasil Analisis Bivariat	53
<b>BAB VI PEMBAHASAN</b>	
6.1 Membahas Hasil Analisis Variabel Independen dan Dependen	55
6.2 Membahas Hasil Analisis Bivariat	57
6.3 Membahas Kesimpulan Penelitian : Keterbatasan penelitian	62

## BAB VII

7.1 Kesimpulan

63

7.2 Saran

64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar penelitian terkait	22
Tabel 3.1 Definisi operasional	34
Tabel 5.1.1 Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik umur, pendidikan, jenis kelamin, lama kerja di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado	55
Tabel 5.2.1 Distribusi frekuensi pengetahuan perawat, sikap perawat, dan komunikasi terapeutik di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado	56
Tabel 5.3.1 Hubungan pengetahuan perawat dengan komunikasi terapeutik	57
Tabel 5.3.2 Hubungan sikap perawat dengan komunikasi terapeutik	57



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Aplikasi teori keperawatan jean watson	26
Gambar 3.1 Kerangka konsep jean watson	31

## DAFTAR BAGAN

Bagan 4.5 Alur Pengumpulan Data

43

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: *Curriculum Vitae*

Lampiran 2: *Informed Consent*

Lampiran 3: Kuesioner Penelitian

Lampiran 4: Surat Permohonan Izin Pengumpulan Data Penelitian

Lampiran 5: Lembar Persetujuan Ujian Skripsi

Lampiran 6: Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 7: Hasil Analisis Statistik

Lampiran 8: Surat Permohonan Izin Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Lampiran 9: Hasil Uji Validitas dan reliabilitas

Lampiran 10: Master Tabel

Lampiran 11: Lembar Konsultasi Skripsi Pembimbing I

Lampiran 12: Lembar Konsultasi Skripsi Pembimbing II