

**HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN PERAWAT DENGAN
KOMUNIKASI TERAPEUTIK DI INSTALASI RAWAT
DARURAT RUMAH SAKIT UMUM
PROF. DR. R.D. KANDOU MANADO**

SKRIPSI

JERRY HENCE PANDELAKI

05061056



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

2008

**HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN PERAWAT DENGAN
KOMUNIKASI TERAPEUTIK DI INSTALASI RAWAT
DARURAT RUMAH SAKIT UMUM
PROF. DR. R.D. KANDOU MANADO**

JERRY HENCE PANDELAKI

05061056

**Skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Keperawatan
pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Katolik
De La Salle Manado**

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

2008

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “**Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Dengan Komunikasi Terapeutik Di Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Umum Prof. DR. R.D. Kandou Manado**” telah disetujui untuk dipertahankan didepan panitia ujian skripsi.

Manado, 18 Desember 2006

Pembimbing I

Pembimbing II

Suwandi I. Luneto, S.Kep.,Ns.

Tineke Tololiu, S.Kep.,Ns.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Keperawatan
Unika De La Salle
Manado

Ketua Program Studi
Ilmu Keperawatan UNIKA
De La Salle Manado

M. Vonny H. Rumampuk, S.Kp

Consolatrix da Silva, S.Kep, Ns.

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

“Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Dengan Komunikasi Terapeutik Di Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Umum Prof. DR. R.D. Kandou Manado”

Yang disusun dan diajukan oleh :

JERRY HENCE PANDELAKI

05061056

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi pada tanggal 18 Agustus 2007 dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

TIM PENGUJI

1. **Drs. Julianus Ake, S.Kp. M.Kep.** ()
2. **Nurseha Djafar, SPd. S.Kep.,Ns.** ()
3. **Suwandi I. Luneto, S.Kep.,Ns.** ()

Mengetahui

Dekan Fakultas Keperawatan
Unika De La Salle
Manado

Ketua Program Studi
Ilmu Keperawatan UNIKA
De La Salle Manado

M. Vonny H. Rumampuk, S.Kp

Consolatrix da Silva, S.Kep, Ns.

CURRICULUM VITAE

Data Pribadi

Nama : Jerry Hence Pandelaki
Tempat/Tgl. Lahir : Noongan, 24 Juli 1976
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Kristen Protestan
Nama Orang Tua
 Ayah : Jonni Pandelaki
 Ibu : Magdalena Lomboan
Anak Ke : 4 dari 4 bersaudara
Status Perkawinan : Menikah
Alamat : Noongan, Jaga IV
e-mail : -

Pendidikan

A. Formal

1. 2003 – 2007, Fakultas Keperawatan Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. 1995 – 1998, Akademi Keperawatan DEPKES Manado.
3. 1992 – 1995, SMA NEGERI Langowan
4. 1989 – 1992, SMP NEGERI I Langowan
5. 1983 – 1989, SD GMIM Noongan

TUGAS AKHIR

Judul : **Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Dengan Komunikasi Terapeutik di Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Umum Prof. DR. R.D. Kandou Manado**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas kasih dan pertolonganNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul : “Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Dengan Komunikasi Terapeutik Di Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Umum Prof. DR. R.D. Kandou Manado”. Proses penyusunan tugas akhir ini sangat penting karena merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado.

Selama proses penulisan ini penulis merasakan tantangan yang harus di hadapi, namun berkat hikmat dan kasih dari Tuhan Yesus Kristus, serta motivasi bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka penulis dapat melewati semua ini dengan baik. Pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- ❖ Revi Rafael H. M. Tanod, MA, selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado yang telah memberikan support dan motivasi kepada penulis.
- ❖ Suwandi I. Luneto, S.Kep.,Ns, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan masukan, bimbingan dan arahan selama penelitian dan penyelesaian skripsi ini.
- ❖ Tineke Tololiu, S.Kep.,Ns, selaku dosen pembimbing II, atas bimbingan dan arahan yang diberikan.
- ❖ Maria Vonny Rumampuk, S.Kp, selaku Dekan Fakultas Keperawatan dan pembimbing akademik Fakultas Keperawatan UNIKA De La Salle Manado.
- ❖ Consolatrix Da Silva, S.Kep., Ns, selaku Ketua Program Studi Fakultas Keperawatan UNIKA De La Salle Manado yang telah memberi semangat dan arahan selama perkuliahan
- ❖ Para dosen dan seluruh staf karyawan Fakultas Keperawatan UNIKA De La Salle Manado yang telah membantu penulis selama menempuh studi di bangku kuliah hingga penyusunan skripsi ini selesai.
- ❖ Christian Tilaar, MSi, selaku Kepala RSUD Prof R.D. Kandou Manado yang telah member izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
- ❖ Kepala Instalasi dan perawat-perawat IRD, atas bantuan dan kerjasama yang baik selama peneliti mengadakan penelitian.

- ❖ Teman-teman angkatan 2003 Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado atas kebersamaan yang telah tercipta dan sungguh tak terlupakan.
- ❖ Papa dan Mama (almh) serta kakak-kakak tercinta atas doa nasehat dan motivasi yang telah diberikan selama ini.
- ❖ Istri dr. Hesty H. Y. Zeke serta anak Jordan Henokh Pandelaki atas doa dan cinta, motivasi dan pengorbanan yang diberikan selama ini.

Seperti kata pepatah “tiada gading yang tak retak maka kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis untuk menambah wawasan dalam menyempurnakan Skripsi ini. Kiranya Tuhan Yang Maha Kuasa akan melimpahkan berkatNya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam melakukan peneliti dalam melakukan penelitian sampai penulisan Karya Tulis Ilmiah ini selesai.

Manado, Desember 2008

Penulis

Motto

Matius 6 : 33

**“Tetapi carilah dahulu Kerajaan Allah dan
kebenarannya, maka semuanya itu akan
ditambahkan kepadamu”**

**Skripsi ini ku
dedikasikan untuk
yang tersayang**

Istri : dr. Hesty H.Y. Zeke

Anak : Jordan Henokh Pandelaki

Papa : Jonni Pandelaki

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Gambaran Umum Tentang Tingkat Pengetahuan.....	5
1. Definisi.....	5
2. Tingkat Pengetahuan.....	5
B. Gambaran Umum Tentang Komunikasi Terapeutik.....	6
1. Definisi.....	6
2. Tujuan Komunikasi Terapeutik.....	7
3. Manfaat Komunikasi Terapeutik.....	8
4. Karakteristik Komunikasi Terapeutik.....	8
5. Teknik Komunikasi Terapeutik.....	9
6. Prinsip Komunikasi Terapeutik.....	12
7. Tahap Komunikasi Terapeutik.....	12
8. Faktor-Faktor Penghambat Komunikasi Terapeutik.....	14
BAB III KERANGKA KONSEP PENELITIAN	
A. Kerangka Konsep.....	16
B. Hipotesa.....	17
C. Definisi Operasional.....	17
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	18
B. Populasi dan Sampel.....	18
C. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	18
D. Tempat Penelitian.....	19
E. Waktu Penelitian.....	19
F. Variabel Penelitian.....	19

	G. Instrumen Penelitian Data.....	19
	H. Pengolahan Data.....	20
BAB V	HASIL PENELITIAN	
	A. Karakteristik Responden.....	22
	B. Pengetahuan.....	25
	C. Komunikasi.....	25
	D. Hasil Analisis Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Dengan Komunikasi Terapeutik di Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Prof. DR. R.D. Kandou Manado.....	26
BAB VI	PEMBAHASAN	
	A. Tingkat Pengetahuan.....	28
	B. Komunikasi Terapeutik.....	29
	E. Analisis Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Dengan Komunikasi Terapeutik di Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Prof. DR. R.D. Kandou Manado.....	30
BAB VII	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	31
	B. Saran.....	31
	DAFTAR PUSTAKA.....	33

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Distribusi responden menurut jenis kelamin.....	22
Tabel 2. Distribusi responden menurut umur.....	23
Tabel 3. Distribusi responden menurut lama kerja.....	23
Tabel 4. Distribusi responden menurut pendidikan keperawatan terakhir.....	24
Tabel 5. Distribusi responden menurut pelatihan proses keperawatan.....	24
Tabel 6. Distribusi responden menurut tingkat pengetahuan.....	24
Tabel 7. Distribusi responden menurut komunikasi.....	25
Tabel 8. Hubungan tingkat pengetahuan perawat dengan komunikasi terapeutik di Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Prof. DR. R.D. Kandou Manado.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN I Lembar persetujuan pengisian kuesioner hubungan tingkat pengetahuan perawat dengan komunikasi terapeutik di Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Prof. DR. R.D. Kandou Manado
- LAMPIRAN II Permintaan bantuan pengisian kuisisioner penelitian hubungan tingkat pengetahuan perawat dengan komunikasi terapeutik di Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Prof. DR. R.D. Kandou Manado
- LAMPIRAN III Surat Ijin Penelitian Departemen Kesehatan Republik Indonesia Indonesia Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Rumah Sakit Prof. DR. R.D. Kandou Manado
- LAMPIRAN IV Kuesioner penelitian hubungan tingkat pengetahuan perawat dengan komunikasi terapeutik di Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Prof. DR. R.D. Kandou Manado
- LAMPIRAN V Tabulasi data responden

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

“Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Dengan Komunikasi Terapeutik Di Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Umum Prof. DR. R.D. Kandou Manado”

Yang disusun dan diajukan oleh :

JERRY HENCE PANDELAKI

05061056

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi pada tanggal 18 Agustus 2007 dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

TIM PENGUJI

1. **Drs. Julianus Ake, S.Kp. M.Kep.** ()
2. **Nurseha Djafar, SPd. S.Kep.,Ns.** ()
3. **Suwandi I. Luneto, S.Kep.,Ns.** ()

Mengetahui

Dekan Fakultas Keperawatan
Unika De La Salle
Manado

Ketua Program Studi
Ilmu Keperawatan UNIKA
De La Salle Manado

M. Vonny H. Rumampuk, S.Kp

Consolatrix da Silva, S.Kep, Ns.

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “**Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Dengan Komunikasi Terapeutik Di Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Umum Prof. DR. R.D. Kandou Manado**” telah disetujui untuk dipertahankan didepan panitia ujian skripsi.

Manado, 18 Desember 2006

Pembimbing I

Pembimbing II

Suwandi I. Luneto, S.Kep.,Ns.

Tineke Tololiu, S.Kep.,Ns.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Keperawatan

Unika De La Salle

Manado

Ketua Program Studi

Ilmu Keperawatan UNIKA

De La Salle Manado

M. Vonny H. Rumampuk, S.Kp

Consolatrix da Silva, S.Kep, Ns

**HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN PERAWAT DENGAN
KOMUNIKASI TERAPEUTIK DI INSTALASI RAWAT
DARURAT RUMAH SAKIT UMUM
PROF. DR. R.D. KANDOU MANADO**

SKRIPSI

JERRY HENCE PANDELAKI

05061056



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

2008

ABSTRAK

Jerry H. Pandelaki, Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Dengan Komunikasi Terapeutik di Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Umum Prof. Dr. R.D. Kandou Manado.

Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu sikap atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku secara keseluruhan baik langsung atau tidak langsung. Faktor yang mempengaruhi berlangsungnya suatu proses komunikasi antara lain faktor pengetahuan seseorang, karena pengetahuan seseorang sangat menentukan berhasilnya suatu proses komunikasi. Seorang perawat dalam melaksanakan tugasnya tidak lepas dari suatu proses komunikasi terapeutik. Perawat yang profesional dalam melaksanakan proses keperawatan harus mampu berkomunikasi secara terapeutik jika tidak dapat menyebabkan kesalahan komunikasi antara perawat pasien keluarga pasien dan tim kesehatan lainnya. Dari data yang didapat perawat yang lulusan D III di instalasi rawat darurat berjumlah 33% orang atau 43,8% dari seluruh perawat di instalasi rawat darurat yang seharusnya bias memberikan pelayanan dengan berkomunikasi secara terapeutik, tapi kenyataan yang terjadi di ruangan masih banyak perawat yang belum bisa berkomunikasi secara terapeutik.

Penelitian ini untuk mengetahui hubungan tingkat pengetahuan perawat dengan komunikasi terapeutik di Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Prof. DR. R.D. Kandou Manado. Metode Penelitian yang digunakan adalah kualitatif analitik yang bersifat *cross sectional*. Sampel penelitian adalah total sampling sebanyak 30 responden, diukur dengan kuesioner. Analisa data menggunakan uji statistic korelasi dari Pearson pada program SPSS versi 12.

Hasil penelitian menunjukkan hubungan tingkat pengetahuan perawat dengan komunikasi terapeutik di Instalasi Rawat Darurat Prof. DR. R.D. Kandou Manado adalah bermakna, dimana hasil uji chi-square dibuktikan ada 3 sel yang memiliki nilai frekuensi kurang dari 5 maka dilanjutkan dibaca pada Fisher Exact test didapat hasil $p=0,039$ yang berarti lebih kecil dari $\alpha=0,05$.

Dari hasil penelitian di Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Umum Prof DR. R.D. Kandou Manado pada tanggal 31 Maret sampai 07 April didapat kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara tingkat pengetahuan perawat dengan komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh perawat terhadap pasien di Instalasi Rawat Darurat.

Kata kunci : Tingkat pengetahuan, perawat, komunikasi terapeutik.

Kepustakaan : 13 (1994-2005)