

TESIS

**MODEL KOMUNIKASI PERAWAT DALAM PEMBERIAN
ASUHAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP
DEWASA RSUD SYAMRABU
BANGKALAN**



Oleh :

**SOLIHA
131614153100**

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2019**

TESIS

**MODEL KOMUNIKASI PERAWAT DALAM PEMBERIAN
ASUHAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP
DEWASA RSUD SYAMRABU
BANGKALAN**



Oleh :

**SOLIHA
131614153100**

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2019**

ii

**MODEL KOMUNIKASI PERAWAT DALAM PEMBERIAN
ASUHAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP
DEWASA RSUD SYAMRABU
BANGKALAN**

TESIS

Untuk Memperoleh Gelar Magister Keperawatan (M.Kep)
dalam Program Studi Magister Keperawatan Fakultas
Keperawatan Universitas Airlangga

Oleh :

SOLIHA

NIM. 131614153100

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2019**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

**Tesis ini adalah hasil karya Tulis saya sendiri,
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Soliha

NIM : 131614153100

Tanda Tangan :



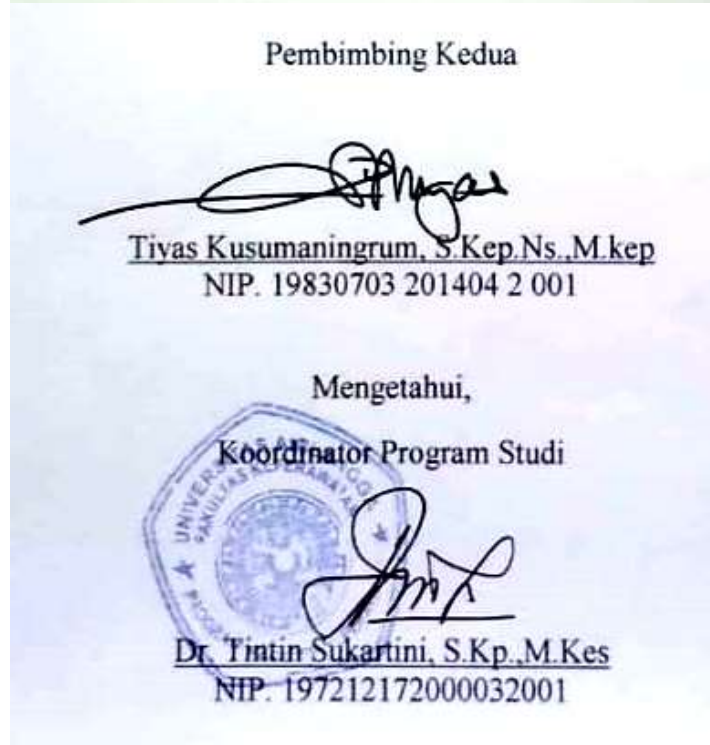
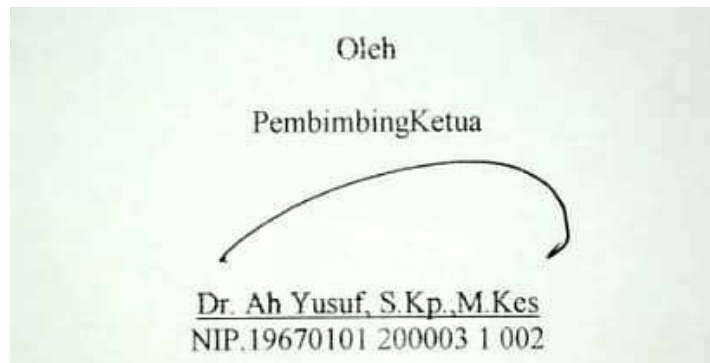
Tanggal : 06 Juli 2019

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS

MODEL KOMUNIKASI PERAWAT DALAM PEMBERIAN ASUHAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP DEWASA RSUD SYAMRABU BANGKALAN

SOLIHA
131614153100

TESIS INI TELAH DI SETUJUI
PADA TANGGAL 05 Agustus 2019



LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Tesis ini telah diajukan oleh :

Nama : Soliha

NIM : 131614153100

Program Studi : Magister Keperawatan

Judul : Model Komunikasi Perawat Dalam pemberian Asuhan Keperawatan Di Ruang rawat Inap Dewasa RSUD Syamrabu Bangkalan

Tesis ini telah diuji dan dinilai

Oleh panitia penguji pada

Program Studi Magister Keperawatan Universitas Airlangga

Pada tanggal 05 Agustus 2019

Panitia Penguji,

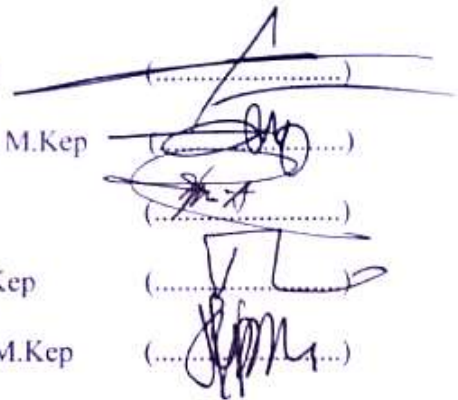
Ketua Penguji : Prof. Dr. Nursalam, M. Nurs (Hons)

Anggota : Tiyas Kusumaningrum, S.Kep., Ns., M.Kep

Anggota : Dr. Dwi Ananto W, S.ST.,M.Kes

Anggota : Dr. M. Hasinuddin, S.Kep., Ns., M.Kep

Anggota : Dr. Rizki Fitryasari PK, S.Kep.,Ns.,M.Kep



Mengetahui,
Koordinator Program Studi

Dr. Tintin Sukartini, S.Kp.,M.Kes
NIP. 197212172000032001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penyusun dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Model komunikasi perawat dalam pemberian asuhan keperawatan di ruang rawat inap dewasa RSUD Syamrabu Bangkalan”. Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Keperawatan (M.Kep) pada Program Studi Magister Keperawatan Universitas Airlangga Surabaya.

Bersama dengan ini perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Nursalam, M.Nurs (Hons), selaku Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di program studi magister keperawatan Universitas Airlangga Surabaya
2. Dr. Ah. Yusuf, S.Kp.M.Kes, selaku pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan tesis ini.
3. Tiyas Kusumaningrum, S.Kep.,Ns.M.kep, selaku pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan tesis ini.
4. Dr. Tintin Sukartini, S.Kp, M.Kes, selaku Koordinator Program Studi Magister Keperawatan Universitas Airlangga yang telah memberikan saya kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti pendidikan di Program Studi Magister Keperawatan Universitas Airlangga Surabaya.

5. Prof. Dr. Nursalam, M.Nurs (Hons), Dr. Dwi Ananto, S.Kp.M.Kes, Dr.M.Hasinuddin.S.Kep.,Ns.M.Kep dan Dr.Rizki Fitriyasari PK, S.Kep.,Ns., M.Kep, selaku tim penguji tesis, yang telah memberi banyak ilmu, masukan bimbingan dan petunjuk dalam penyelesaian tesis.
6. Dr. Mustofa Haris, S.Kp.M.Kes, selaku Ketua Yayasan Ngudia Husada Madura yang telah memberikan saya kesempatan untuk melanjutkan pendidikan di Program Studi Magister Keperawatan Universitas Airlangga Surabaya.
7. Bapak ibu dosen pengajar dan staf kependidikan fakultas keperawatan Universitas Airlangga Surabaya
8. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan yang memberikan kesempatan bagi saya untuk melakukan penelitian di RSUD Syamrabu Bangkalan.
9. Seluruh kepala ruangan dan semua perawat ruang rawat inap dewasa (IRNA A, IRNA B atas, IRNA B bawah, IRNA B kelas 1 dan IRNA F) yang menjadi tempat penelitian saya.
10. Seluruh pasien di ruang rawat inap dewasa (IRNA A, IRNA B atas, IRNA B bawah, IRNA B kelas 1 dan IRNA F) RSUD Syamrabu Bangkalan yang menjadi responden penelitian
11. Suami tercinta (Andy Kurniawan) dan Anak saya (Moh. Rezfan Syauqi) yang selalu memberikan do'a, dukungan dan semangat sehingga tesis ini dapat di selesaikan

12. Bapak Ibu Kandung (Bpk Idris dan Ibu Horiyah), Bapak Ibu mertua (Bpk ABD. Moetholib, SPd dan Ibu Djumaidah), saudara-saudara saya serta keluarga besar saya yang selalu memberikan do'a dan dukungan sehingga tesis ini dapat di selesaikan.
13. Teman-teman Magister Keperawatan Angkatan 9, terutama teman-teman dari peminatan manajemen yang selalu kompak dan saling mendukung, saling mendoakan selama perkuliahan maupun dalam penyelesaian tesis ini
14. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, atas bantuan yang diberikan dalam penyelesaian tesis ini

Semoga Allah SWT membalas segala amal ibadah semua pihak yang telah memberikan bantuan, kesempatan, dan dukungan dalam menyelesaikan tesis ini.

Saya menyadari bahwa tesis ini jauh dari kata sempurna, sehingga saya berharap adanya kritik dan saran yang bersifat membangun. Besar harapan saya agar tesis ini dapat bermanfaat bagi pembangunan ilmu keperawatan dan praktik pelayanan keperawatan.

Surabaya, Juni 2019

Soliha

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Airlangga, saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Soliha
NIM : 131614153100
Program Studi : Magister Keperawatan
Departemen : Manajemen Keperawatan
Fakultas : Keperawatan
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Airlangga **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Model Komunikasi Perawat dalam Pemberian Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Airlangga berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya
Pada Tanggal : 06 Juli 2019

Yang menyatakan

Soliha
NIM. 131614153100



x

EXECUTIVE SUMMARY

THE MODEL OF NURSE COMMUNICATION IN CARING PATIENT IN ADULTS IN-PATIENT ROOMS OF SYAMRABU BANGKALAN GENERAL HOSPITAL

Soliha

SNARS (2017) explains that good and standardized communication with patients, patients' families and service providers can significantly improve patient care processes. A health service is demanded to provide good service for patients. Therapeutic communication is an important tool for arising therapeutic relationships and can affect the quality of nursing services.

The literature states that factors that influence patient satisfaction such as communication between nurses and patients. The results showed that communication errors that often occur include non-verbal (eye contact, facial expressions and paralanguage), verbal (active listening and choice of words that are not appropriate), and content (the quantity and quality of poor information provided); and bad attitude (lack of respect and empathy). The condition that there were still many patients who were dissatisfied with the communication made by nurses, become an urgent need to improve the quality of communication between nurses and patients. The purpose of this study is to develop a nurse communication model in caring patient in the hospital.

This study used an observational analytic design. In this study an analysis of the data obtained, then an analysis of the relationship between one variable with another variable was carried out. Variables in this study included nurse factors, patient factors, social factors, patient nurse interactions and nurse

communication in the provision of nursing care. The populations in this study were all patients in the adult in-patient room at the Syamrabu Bangkalan general hospital. There are 5 rooms that were used as research sites, namely IRNA A, IRNA B above, IRNA B below, IRNA class 1, IRNA F. Analysis of the data used was Partial Least Square (PLS).

This research was conducted for approximately 1 month. The results showed that the characteristics of the patients were mostly 56-65 years old and most were male. While the characteristics of nurses were mostly female and almost half were aged 31-40 years. In this study showed that good perception, good judgment and good actions by nurses increased good interactions between nurses and patients. Likewise, good perception, good judgment and good actions by patients increased good interactions between nurses and patients. Good organization, high authority, good power, good status increased good interaction between nurses and patients. Improving nurse communication was influenced by good interactions between nurses and patients. The existence of good communication conducted by nurses increased patient's comfort as users of hospital services.

For further researchers to develop research on other factors that contribute to improving nurse communication and patient satisfaction and continuing research to apply nurse communication modules to determine differences in nurse communication skills and patient satisfaction before and after being given nurse communication modules.

RINGKASAN

MODEL KOMUNIKASI PERAWAT DALAM PEMBERIAN ASUHAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP DEWASA RSUD SYAMRABU BANGKALAN

Soliha

SNARS (2017) menjelaskan komunikasi yang baik dan terstandar, baik dengan pasien, keluarga pasien dan pemberi layanan dapat memperbaiki secara signifikan proses asuhan pasien. Suatu pelayanan kesehatan di tuntut memberikan pelayanan yang baik bagi pasien. Komunikasi terapeutik adalah suatu alat yang penting untuk membina hubungan yang terapeutik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan.

Literatur menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien seperti komunikasi yang dilakukan antara perawat dan pasien. Hasil penelitian menunjukkan kesalahan komunikasi yang sering terjadi antara lain non verbal (kontak mata, ekspresi wajah dan paralanguage), verbal (mendengarkan aktif dan pilihan kata-kata yang tidak tepat), dan konten (kuantitas dan kualitas informasi yang buruk yang diberikan); dan sikap buruk (kurangnya rasa hormat dan empati). Kondisi masih banyaknya pasien yang tidak puas dengan komunikasi yang dilakukan oleh perawat, menjadi kebutuhan yang mendesak untuk perbaikan kualitas komunikasi antara perawat dan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah mengembangkan model komunikasi perawat dalam pemberian asuhan keperawatan di rumah sakit.

Penelitian ini menggunakan desain analitik observasional. Pada penelitian ini dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh, kemudian dilakukan analisis

hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain. Variabel dalam penelitian ini meliputi faktor perawat, faktor pasien, faktor sosial, interaksi perawat pasien dan komunikasi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien di ruang rawat inap dewasa rumah sakit Syamrabu Bangkalan. Terdapat 5 ruangan yang digunakan sebagai tempat penelitian yaitu IRNA A, IRNA B atas, IRNA B bawah, IRNA kelas 1, IRNA F. Analisa data yang digunakan menggunakan adalah *Partial Least Square (PLS)*.

Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 1 bulan. Hasil penelitian menunjukkan karakteristik pasien sebagian besar berusia 56-65 tahun dan sebagian besar berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan karakteristik perawat sebagian besar berjenis kelamin perempuan dan hampir setengahnya berusia 31-40 tahun. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi yang baik, penilaian yang baik dan tindakan yang oleh perawat dapat meningkatkan interaksi yang baik antara perawat dan pasien. Begitu pula dengan persepsi yang baik, penilaian yang baik dan tindakan yang baik oleh pasien dapat meningkatkan interaksi yang baik pula antara perawat dan pasien. Organisasi yang baik, otoritas yang tinggi, kekuasaan yang baik, status yang baik mampu meningkatkan interaksi yang baik antara perawat dan pasien. Peningkatan komunikasi perawat di pengaruhi oleh interaksi yang baik antara perawat dan pasien. Adanya komunikasi yang baik yang dilakukan oleh perawat akan meningkatkan kenyamanan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit.

Untuk peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian tentang faktor-faktor lain yang berkontribusi dalam meningkatkan komunikasi perawat dan kepuasan pasien serta melanjutkan penelitian untuk menerapkan modul komunikasi perawat untuk mengetahui perbedaan kemampuan komunikasi perawat dan kepuasan pasien sebelum dan setelah diberikan modul komunikasi perawat.