

**HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA PERAWAT DENGAN  
KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT KETIKA  
MELAKUKAN TINDAKAN KEPERAWATAN  
DI RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana Keperawatan**



**Oleh:**

**ERNA WIJAYANTI RACHMAN**

**J 210 070 029**

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2011**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA PERAWAT DENGAN  
KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT KETIKA  
MELAKUKAN TINDAKAN KEPERAWATAN  
DI RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA**

Disusun Oleh:

**Erna Wijayanti Rachman**  
**J210 070 029**

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

**Arum Pratiwi, S. Kp, M. Kes**  
**Tanggal:**

**Agus Sudaryanto, S. Kep, Ns, M. Kes**  
**Tanggal:**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Surakarta, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erna Wijayanti Rachman  
NIM : J210.070.029  
Program Studi : S1 - KEPERAWATAN  
Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Surakarta **Hak bebas Royalti Non Eksklusif ( Non exclusive Royalti-Free Right) atas karya saya yang berjudul: HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA PERAWAT DENGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT KETIKA MELAKUKAN TINDAKAN KEPERAWATAN DI RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Surakarta berhak menyimpan, mengalihkan media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak cipta

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Surakarta

Pada Tanggal : 21 Juli 2011

Yang menyatakan

Erna Wijayanti Rachman

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erna Wijayanti Rachman  
NIM : J210.070.029  
Program Studi : S1 - KEPERAWATAN  
Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Jenis Karya : Skripsi  
Judul Skripsi : **HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA PERAWAT DENGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT KETIKA MELAKUKAN TINDAKAN KEPERAWATAN DI RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini, merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan – kutipan dan ringkasan – ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ilmu Kesehatan dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 21 Juli 2011

Yang membuat pernyataan,

Erna Wijayanti Rachman

## **MOTTO**

1. “Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu”  
( Q. S Al Baqarah : 45 )
2. “Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”  
( Al Mujadilah : 11 )
3. “Jangan menyerah dan menyesali atas semua yang terjadi, karena semua itu adalah kehendak Allah “  
( Penulis)
4. “Senantiasa belajar, berdo’a, dan berusaha untuk mencapai suatu keberhasilan, dan senantiasa sabar dan tawakal dalam menerima cobaan”  
(Penulis)

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan karya ini untuk :

1. Allah SWT, segala puji hanya untuk-Mu atas semua nikmat, kekuatan, dan anugerah yang telah Engkau berikan
2. Rasulullah SAW, suri tauladan sepanjang zaman
3. Ayah dan ibuku tercinta, Drs. Abdul Rachman, M. Kes dan Sunarmi, S.Pd yang ku sayangi, terima kasih atas do'a, bimbingan, dukungan, perhatian, kasih sayang dan pengorbanan yang tak terhingga
4. Kakak-kakak ku tersayang, Arif Nugroho Rachman, S.E, M.M, dan Herlina Rachmawati, S. Far, Apt, tetap semangat untuk meraih masa depan dan membahagiakan orang tua
5. Keluarga besarku
6. Gatot Sujatmiko, S.E, terima kasih atas perhatian, dukungan dan do'anya
7. Sahabatku Meiftasari binti Mujiyono
8. Tim skripsiku, satu bimbingan, satu perjuangan, dan satu tujuan untuk meraih masa depan
9. Almamaterku

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
<b>I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Keaslian Penelitian.....	9
<b>II. TINJAUAN TEORI.....</b>	<b>12</b>
A. Telaah Pustaka.....	12
B. Kerangka Teori Penelitian.....	31
C. Kerangka Konsep.....	32
D. Hipotesis.....	32
<b>III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
C. Populasi dan Sampel.....	34
D. Variabel Penelitian.....	35
E. Definisi Operasional.....	36
F. Instrumen Penelitian.....	36
G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
H. Etika Penelitian.....	39
I. Teknik Pengolahan dan Analisa Data.....	40
J. Jalannya Penelitian.....	42
<b>IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>

A. Hasil Penelitian.....	45
B. Pembahasan.....	51
C. Keterbatasan Penelitian.....	60
<b>V. KESIMPILAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Definisi Operasional.....	36
Tabel 2.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 3.	Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	46
Tabel 4.	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	46
Tabel 5.	Distribusi Responden Menurut Lama Kerja.....	47
Tabel 6.	Distribusi Responden Menurut Status Kepegawaian.....	47
Tabel 7.	Distribusi Responden Berdasarkan Beban Kerja.....	48
Tabel 8.	Distribusi Responden Berdasarkan Komunikasi Terapeutik.....	48
Tabel 9.	Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Komunikasi Terapeutik .....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori Penelitian.....	31
Gambar 2. Kerangka Konsep.....	32

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Permintaan Menjadi Responden
- Lampiran 2 : Lembar Persetujuan Responden
- Lampiran 3 : Lembar Kuesioner Penelitian Beban Kerja
- Lampiran 4 : Lembar Observasi (*checklist*) Komunikasi Terapeutik
- Lampiran 5 : Data Uji Validitas Dan Reliabilitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas
- Lampiran 7 : Data Beban Kerja
- Lampiran 8 : Data Komunikasi Terapeutik
- Lampiran 9 : Hasil Analisis Data
- Lampiran 10 : Surat Keterangan Validitas
- Lampiran 11 : Surat Keterangan Penelitian

**HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA PERAWAT DENGAN  
KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT KETIKA  
MELAKUKAN TINDAKAN KEPERAWATAN  
DI RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA**

**Oleh : Erna Wijayanti Rachman**

**Abstrak**

Keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya mutu pelayanan prima rumah sakit. Mutu pelayanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yang paling dominan adalah sumber daya manusia. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar dan kegiatannya bertujuan untuk kesembuhan pasien. Pada dasarnya komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional yang mengarah pada tujuan yaitu penyembuhan pasien. Beban kerja perawat yang tinggi menyebabkan komunikasi terapeutik perawat yang kurang baik. RSUD Dr. Moewardi Surakarta merupakan rumah sakit rujukan untuk wilayah Jawa Tengah, kondisi ini menyebabkan jumlah pasien yang dirawat sangat banyak dan berhubungan dengan tingkat beban kerja tinggi yang dihadapi oleh perawat. Hasil observasi awal komunikasi perawat kepada pasien menunjukkan lebih dari 60% keluarga pasien mengatakan perawat kurang tanggap dengan kondisi pasien. Bahkan perawat cenderung bersikap emosional saat pasien membutuhkan pertolongan, seperti saat menanggapi keluhan atau komplain dari pasien. Dilihat dari jumlah perawat, rata-rata jumlah perawat dalam satu bangsal tidak seimbang dengan jumlah pasien yaitu hanya mencapai 72% dari jumlah perawat yang seharusnya. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan antara beban kerja perawat dengan komunikasi perawat ketika melakukan tindakan keperawatan pada pasien. Penelitian ini adalah penelitian *deskriptif korelatif* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah perawat di ruang rawat inap kelas tiga di RSUD Dr. Moewardi Surakarta yang berjumlah 141 perawat dan diambil sampel sebanyak 104 perawat. Pengumpulan sampel penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner beban kerja yang diadopsi dari Nursalam dan observasi komunikasi terapeutik yang diadopsi dari Suwardi. Teknik pengolahan data menggunakan teknik analisis *Kendall Tau*. Berdasarkan penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan komunikasi terapeutik perawat. Dan kesimpulan dari penelitian ini adalah: (1) beban kerja perawat di RSUD Dr. Moewardi Surakarta sebagian besar tinggi (39%), (2) komunikasi terapeutik perawat di RSUD Dr. Moewardi Surakarta sebagian besar sedang (46%), dan (3) terdapat hubungan beban kerja dengan tingkat komunikasi terapeutik perawat di RSUD Dr. Moewardi Surakarta ( $p\text{-value} = 0,002$ ).

Kata kunci: *beban kerja perawat, komunikasi terapeutik, perawat, rumah sakit.*

**THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSE'S WORKLOAD AND  
NURSE'S THERAPEUTIC COMMUNICATION DURING  
CONDUCTING NURSE ACTION IN Dr. MOEWARDI  
GENERAL HOSPITAL OF SURAKARTA**

*By : Erna Wijayanti Rachman*

***Abstract***

*The hospital's success on conducting its function is marked by the presence of the hospital's prime service quality. It is affected by several factor, the most dominant is human resources factor. Therapeutic communication is a communication consciously planned and the activity is focused on patients' recovery. Basically, therapeutic communication is a professional communication which addresses on a purpose, namely patients' recovery. Nurses' high workload causes less good nurses' therapeutic communication. RSUD Dr. Moewardi Surakarta is to shape recall hospital for center of java province, this condition to cause amount of the patient that keep is very numerous and to be connected with workload high layer that to give audience by nurse result of pre-observation shows that more than 60% of patient's family states that the nurses are less understanding on patient's condition, even they tend to behave emotionally when the patients need help, as such as when they face patients' complaints. Viewed from amount of the nurse totally, the average of the nurse in a shed and amount of patient are not proportional. This is only to reach 72% from amount of the nurse that must. The purpose of this research is to understand the relationship between nurse's workload and nurse's communication during conducting treatment action on the patient. This research is descriptive correlatively research using cross sectional research. The research sample is 104 nurses in third class shed in RSUD Dr. Moewardi Surakarta. The research sample collecting used Purposive Sampling technique. The instrument research is to use workload questioner that to copy by Nursalam and the therapeutic communication is to use observation that to copy by Suwardi. The data processing technique uses Kendall Tau analysis technique. Based on the research and discussion show that there is a significant relationship between nurse's workload and nurse's therapeutic communication. And the conclusion from this research are as follow: (1) most of nurses' workloads in RSUD Dr. Moewardi Surakarta was high (39%), (2) most of nurses' therapeutic communications in RSUD Dr. Moewardi Surakarta was intermediate, and (3) there was a relationship between nurses' workload and therapeutic communication level in RSUD Dr. Moewardi Surakarta ( $p$ -value = 0.002).*

*Keywords: nurses workload, therapeutics communication, nurses, hospital*