

SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN YANG DIRAWAT**

Di Ruang Perawatan RSUD “Darmayu” Ponorogo



Oleh:

DWI ASTUTIK

NIM 22632279

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2023

SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN YANG DIRAWAT**

Di Ruang Perawatan RSUD “Darmayu” Ponorogo

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Dalam Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Oleh:

DWI ASTUTIK

NIM 22632279

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2023

SURAT PERNYATAAN

Saya bersumpah bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi manapun

Ponorogo, 10 Agustus 2023

Yang Menyatakan



DWI ASTUTIK

NIM 22632279



HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN


**HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN YANG DIRAWAT
DI RUANG PERAWATAN RSU “Darmayu” PONOROGO**

**DWI ASTUTIK
NIM 22632279**

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI PADA TANGGAL

Oleh :


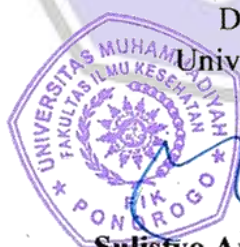
Pembimbing I


Siti Munawaroh S.Kep. Ns. M. Kep
NIDN 0717107001

Pembimbing II


Elmie Muftiana, S.Kep.Ners. M. Kep
NIDN 0703127602

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Sulistyo Andarmoyo, S. Kep., Ns., M. Kes.Ph.D.
NIDN 0715127903

HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi ini telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji
Pada Program S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo
Pada Tanggal 10 Agustus 2023

PANITIA PENGUJI

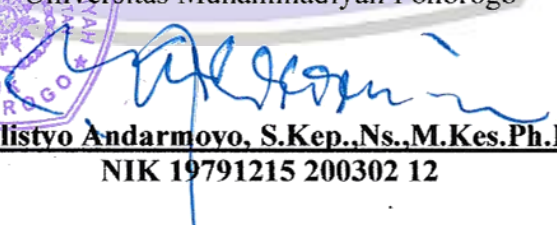
Ketua : Laily Isro'in, S.Kep.Ns., M.Kep (.....)

Anggota : 1. Sri Andayani, S.Kep., Ners., M.Kep (.....)

2. Elmie Muftiana, S.Kep.Ners. M. Kep (.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo


Sulistyo Andarmoyo, S.Kep.,Ns.,M.Kes.Ph.D
NIK 19791215 200302 12

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Komunikasi Efektif Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Yang Dirawat Di Ruang Perawatan RSUD “Darmayu” Ponorogo. Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah berpartisipasi dan membantu dalam menyelesaikan penulisan seminar proposal ini. Untuk itu, iringan do’a dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan, terutama kepada :

1. Dr. Happy Susanto M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Sulisty Andarmoyo, S.Kep. Ns., M.Kes.Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Siti Munawaroh, S.Kep., Ns., M.Kep Kaprodi Sarjana Keperawatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo dan selaku Pembimbing 1 yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Kusuma Luthfiana selaku direktur RSUD “Darmayu” Ponorogo yang telah memberikan support yang luar biasa
5. Elmie Muftiana, S.Kep.Ners. M. Kep selaku Pembimbing 2 yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.

6. Roem Setijono, SE suamiku tercinta yang selalu menjadi penyemangat diri
7. Teman – teman S1 Keperawatan Kelas D yang telah berjuang bersama – sama
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu di sini, yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan terkait keterbatasan referensi dan ilmu penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca dan dari semua pihak demi kesempurnaan dari skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca, dan dapat memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan ilmu pengetahuan. Amien.

Ponorogo, Agustus 2023

Penulis

DWI ASTUTIK
NIM 22632279

HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN YANG DIRAWAT DI RUANG PERAWATAN

RSU DARMAYU PONOROGO

Dwi Astutik

Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Email : astutd25@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi Efektif perawat dalam pelaksanaan pemberian pelayanan pada saat pasien menjalani rawat inap sangat berpengaruh dalam proses penyembuhan selama di rumah sakit. Komunikasi yang tidak efektif akan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan selama pasien dirawat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang dirawat di ruang perawatan RSUD Darmayu Ponorogo. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Cara penarikan sampel dengan menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 111 responden. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dan data dianalisis menggunakan *uji chi-square* dengan tingkat signifikan ($\alpha = 0,05$). Hasil penelitian perawat di ruang perawatan RSUD Darmayu Ponorogo, 28 responden diantaranya bahwa dari 111 responden didapatkan 51 responden yang mendapatkan komunikasi efektif merasa puas atau (59.6%) dan 23 responden merasa tidak puas (35.9%). Sedangkan dari 111 responden yang mendapatkan komunikasi yang tidak efektif dari perawat, sejumlah 60 responden tidak puas (64.1%) dan 19 responden yang memperoleh komunikasi yang tidak efektif menyatakan puas (40,4%) , hasil uji statistik *chi square* didapatkan hasil p value =0.011 dan alpha =0.05. Saran pihak rumah sakit membuat program untuk meningkatkan pelaksanaan dan komunikasi efektif perawat secara terarah dan berkelanjutan sehingga tingkat kepuasan meningkat.

Kata kunci : Komunikasi Efektif Perawat , Kepuasan Pasien

*THE RELATIONSHIP OF NURSES' EFFECTIVE COMMUNICATION WITH
THE LEVEL OF SATISFACTION OF PATIENTS CARED FOR IN THE
TREATMENT ROOM*

DARMAYU PONOROGO RSU

Dwi Astutik

*Undergraduate Nursing Study Program, Faculty of Health Sciences,
Muhammadiyah University, Ponorogo*

Email: astutd25@gmail.com

ABSTRAC

Effective communication by nurses in the implementation of service delivery when patients are hospitalized is very influential in the healing process while in hospital. Ineffective communication will affect the level of satisfaction during patient treatment. The aim of this research was to determine the relationship between nurse communication and the level of satisfaction of patients treated in the treatment room at RSU Darmayu Ponorogo. The design used in this research is cross sectional. The sampling method was using purposive sampling with a sample size of 111 respondents. The research instrument used was a questionnaire and the data was analyzed using the chi-square test with a significance level ($\alpha = 0.05$). The results of research by nurses in the treatment room at RSU "Darmayu" Ponorogo, 28 respondents, of which 111 respondents found that 51 respondents who received effective communication felt satisfied or (59.6%) and 23 respondents felt dissatisfied (35.9%). Meanwhile, of the 111 respondents who received ineffective communication from nurses, 60 respondents were dissatisfied (64.1%) and 19 respondents who received ineffective communication expressed satisfaction (40.4%), the chi square statistical test results showed that p value = 0.011 and $\alpha = 0.05$. It is suggested that the hospital create a program to improve the implementation and effective communication of nurses in a directed and sustainable manner so that the level of satisfaction increases.

Keywords: Effective Nurse Communication, Patient Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan khusus.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
1.5 Keaslian Tulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Konsep Komunikasi Efektif.....	10
2.1.1 Pengertian Komunikasi Efektif	10
2.1.2 Tujuan Komunikasi Efektif	11
2.1.3 Prinsip Komunikasi Efektif	12
2.1.4 Faktor yang mempengaruhi Komunikasi Efektif.....	15
2.1.5 Pelaksanaan Komunikasi Efektif.....	17
2.1.6 Langkah-Langkah untuk Membangun Komunikasi Efektif	19

2.1.7 Komunikasi Efektif dalam <i>Patient Safety</i> (Keselamatan Pasien)..	20
2.1.8 Peningkatan Komunikasi Efektif.....	22
2.2 Konsep Kepuasan Pasien	23
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien	23
2.2.2 Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan	28
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	29
2.2.4 Faktor yang Menyebabkan Ketidakpuasan Pasien.....	34
2.2.5 Cara Mengukur Kepuasan	34
2.3 Hubungan Komunikasi Efektif Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien	35
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	39
3.1. Kerangka Konseptual Penelitian	39
3.2. Hipotesis.....	41
BAB IV METODE PENELITIAN.....	42
4.1. Desain Penelitian	42
4.2. Kerangka Operasional	43
4.3. Populasi, Sampel dan Metode Sampling	44
4.3.1 Populasi	44
4.3.2 Sampel.....	44
4.3.3 Sampling.....	45
4.4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	46
4.4.1 <i>Variabel</i> Penelitian.....	46
4.4.2 Definisi Operasional.....	47
4.5. Instrumen Penelitian	48
4.6. Lokasi dan Waktu penelitian	50
4.6.1 Lokasi Penelitian.....	50
4.6.2 Waktu Penelitian.....	50
4.7. Prosedur pengumpulan Data dan Analisa Data	50
4.7.1 Prosedur Pengumpulan Data.....	50
4.7.2 Analisa Data	52
4.8. Etika Penelitian.....	59
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60

5.1. Hasil Penelitian.....	60
5.1.1. Data Umum	62
5.1.2. Data Khusus	64
5.2. Pembahasan	66
5.2.1. Komunikasi efektif Perawat	67
5.2.2. Kepuasan Pasien yang dirawat di Ruang perawatan RSUD “Darmayu” Ponorogo	69
5.2.3. Hubungan Komunikasi Efektif Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien	71
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	75
6.1. Kesimpulan.....	75
6.2. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	80



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Definisi Operasional Penelitian Hubungan Komunikasi Efektif Perawat dengan Kepuasan Pasien yang Dirawat di Ruang Perawatan RSUD "Darmayu" Ponorogo	47
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Usia Responden di ruang perawatan RSUD "Darmayu" Ponorogo	61
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin Responden di Ruang perawatan RSUD "Darmayu" Ponorogo .	62
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pendidikan Responden di Ruang perawatan RSUD "Darmayu" Ponorogo ..	63
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pekerjaan Responden di Ruang perawatan RSUD "Darmayu" Ponorogo ..	63
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Hubungan komunikasi Efektif Perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang dirawat di Ruang perawatan RSUD "Darmayu" Ponorogo	64
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Kepuasan pasien yang dirawat di ruang perawatan RSUD "Darmayu" Ponorogo	64
Tabel 5.7	Tabulasi Silang Hubungan Komunikasi Efektif Perawat di ruang perawatan RSUD Darmayu Ponorogo	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	38
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian Hubungan Komunikasi Efektif Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang Dirawat di Ruang Perawatan RSUD "Darmayu" Ponorogo.....	39
Gambar 4.1 Kerangka Operasional Hubungan Komunikasi Efektif Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang Dirawat di Ruang Perawatan RSUD "Darmayu" Ponorogo.....	



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Jadwal Kegiatan	62
Lampiran 2	: Lembar Penjelasan Penelitian	63
Lampiran 3	: <i>Informed Consent</i>	66
Lampiran 4	: Kisi-Kisi Kuisisioner	67
Lampiran 5	: Permohonan Menjadi Responden Penelitian	68
Lampiran 6	: Instrumen Penelitian	69
Lampiran 7	: Lembar Konsultasi	74



DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
FIK	: Fakultas Ilmu Kesehatan
ICU	: Intensif Care Unit
KD	: Kadang – kadang
KEPK	: Komite Etik Penelitian Kesehatan
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
REACH	: <i>Respect, Empathy, Audible, Care, dan Humble</i>
SPSS	: <i>Statistical Product an Service Solution</i>
SD	: Sekolah Dasar
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SMA	: Sekolah Menengah Atas
SL	: Selalu
SR	: Sering
TP	: Tidak Pernah
Unmuh	: Universitas Muhammadiyah
VIP	: <i>Very Important Person</i>
VVIP	: <i>Very Very Important Person</i>

