

**SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN (DITINJAU DARI KOMUNIKASI PERAWAT) DI  
POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RSU QUEEN LATIFA  
YOGYAKARTA**

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana  
kesehatan masyarakat



Oleh:

**IYUD PERMATASARI**

KM.P.18.000.82

**PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA  
YOGYAKARTA**

**2020**



## SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN (DITINJAU DARI KOMUNIKASI PERAWAT) DI  
POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RSU QUEEN LATIFA YOGYAKARTA

Disusun dan Diajukan :

Iyud Permatasari  
K.M.P.18.00082

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 7 Agustus 2020

**Pembimbing Utama**

**Dewi Ariyani Wulandari, S.KM, M.PH**

**Pembimbing Pendamping**

**Nur Hidayat, S.Kep., Ns., M.Kes**

**Penguji**

**Ronald, S.K.M., M.Kes.**

Skripsi ini telah di terima sebagai salah satu persyaratan untuk  
Memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Yogyakarta, Agustus 2020

**Ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat**

**Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M., M.P.H.**



## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Iyud Permatasari  
NIM : KM.P.18.00082  
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat  
Minat Studi : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Angkatan : 2018/2019

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penyusunan Skripsi dengan judul :

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN (DITINJAU DARI KOMUNIKASI PERAWAT) DI  
POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RSU QUEEN LATIFA YOGYAKARTA

Skripsi ini hasil karya saya sendiri dan belum pernah dipublikasikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta maupun di perguruan tinggi lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan plagiat, maka saya siap menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan, pencabutan ijazah serta gelar yang melekat.

**Mengetahui**

**Ketua Dewan Penguji**

**Dewi Ariyani Wulandari, S.KM, M.PH**

**Yang menyatakan**



**Iyud Permatasari**

**FACTORS RELATED TO THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION  
(ASSESSED FROM NURSE COMMUNICATION) IN DISEASE  
POLYCLINIC IN QUEEN LATIFA Hospital, YOGYAKARTA**

Iyud Permatasari<sup>1</sup>, Dewi Ariyani Wulandari<sup>2</sup>, Nur Hidayat<sup>3</sup>

**Abstract**

**Background:** In the hospital it was found that many nurses lacked the use of communication with clients and were too task-oriented. Based on the results of the preliminary study, it was found that patients' complaints about nursing services were less friendly (less smiling) in serving patients, as well as the lack of clarity of information conveyed by nurses to patients about the disease suffered by patients.

**Objective:** To determine the factors related to the level of patient satisfaction as seen from the communication of nurses at the Internal Medicine Polyclinic of Queen Latifa Hospital, Yogyakarta.

**Methods:** This study was conducted at Queen Latifa Hospital Yogyakarta. This research is a quantitative study with a cross sectional study design. Samples were taken using accidental sampling method. The measuring instrument used is a questionnaire. The data analysis used Spearman rank correlation test with a significance level of  $p < 0.05$ .

**Results:** Most of the respondents stated that the nurse communication category was not good as many as 63 respondents (68.5%) and 66 respondents (71.7%) expressed dissatisfaction with nurse services.

**Conclusion:** There is a relationship between nurse communication and patient satisfaction level in the Internal Medicine Polyclinic of Queen Latifa Hospital Yogyakarta ( $p = 0.000 < 0.05$ ). With the strength of the test, the coefficient value of 0.506 indicates the relationship is in the medium category, because it is in the range 0.400 - 0.599.

Keywords: Nurse communication, patient satisfaction level

---

<sup>1</sup>Student Public Health Study Program (S-1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

<sup>2</sup>Lecturer of Public Health Study Program (S-1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

<sup>3</sup>Lecturer in Nursing Study Program (D-III) STIKES Wira Husada Yogyakarta

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN (DITINJAU DARI KOMUNIKASI PERAWAT) DI  
POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RSU QUEEN LATIFA  
YOGYAKARTA**

Iyud Permatasari<sup>1</sup>, Dewi Ariyani Wulandari<sup>2</sup>, Nur Hidayat<sup>3</sup>

**Abstrak**

**Latar Belakang:** Di rumah sakit ditemukan bahwa banyak perawat kekurangan penggunaan komunikasi kepada klien dan terlalu berorientasi pada tugas. Berdasarkan hasil studi pendahuluan diperoleh keluhan pasien mengenai pelayanan keperawatan yang kurang ramah (kurang senyum) dalam melayani pasien, serta kurangnya kejelasan informasi yang di sampaikan oleh perawat kepada pasien mengenai penyakit yang di derita pasien

**Tujuan:** Mengetahui Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang ditinjau dari Komunikasi Perawat di Poliklinik Penyakit Dalam RSU Queen Latifa Yogyakarta.

**Metode:** Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Sampel diambil dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Alat ukur yang digunakan berupa kuesioner. Analisis data menggunakan uji korelasi *spearman rank* dengan tingkat kemaknaan  $p < 0,05$ .

**Hasil:** Sebagian besar responden menyatakan komunikasi perawat kategori tidak baik sebanyak 63 responden (68,5%) dan responden menyatakan tidak puas 66 responden (71,7%) terhadap pelayanan perawat.

**Kesimpulan:** Terdapat Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSU Queen Latifa Yogyakarta ( $p = 0,000 < 0,05$ ). Dengan kekuatan uji nilai koefisien sebesar 0,506 menunjukkan hubungan dalam kategori sedang, karena berada pada rentang 0,400 – 0,599.

**Kata kunci:** Komunikasi Perawat, *Responsiveness*, *Attending Skill*, *Empathy*, *Respect*, tingkat kepuasan pasien

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat (S-1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Kesehatan Masyarakat (S-1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

<sup>3</sup>Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan (D-III) STIKES Wira Husada Yogyakarta

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan tingkat Kepuasan Pasien (ditinjau dari komunikasi perawat) di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta” dengan baik.

Dalam hal ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Dra. Ning Rintiswati, M. Kes. Selaku Ketua STIKES Wira Husada Yogyakarta.
2. Dewi Ariani Wulandari, S.K.M., M.PH. Selaku Ketua Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat STIKES Wira Husada Yogyakarta.
3. Dewi Ariani Wulandari, S.K.M., M.PH. selaku pembimbing Utama.
4. Nur Hidayat, S.Kep., Ns.,M.Kes. selaku pembimbing Pendamping.
5. Orang tua dan suami tercinta yang telah memberikan doa, dukungan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan pahala atas segala amal baik yang telah diberikan dan semoga usulan penelitian ini berguna bagi semua pihak yang memanfaatkan.

Yogyakarta,.....

Iyud Permatasari

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL (BERBAHASA INDONESIA) .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR LAMPIRAN .....	vi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Ruang Lingkup .....	3
E. Manfaat Penelitian .....	3
F. Keaslian Penelitian .....	4
BAB II TUJUAN PUSTAKA .....	7
A. Landasan Teori .....	8
B. Kerangka Teori .....	18
C. Kerangka Konsep .....	18
BAB III METODE PENELITIAN .....	19
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	19
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	19
C. Populasi dan Sample .....	20

D. Variabel Penelitian .....	21
E. Teknik Pengumpulan Data .....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	38
A. Profil Lokasi Penelitian .....	39
B. Hasil dan Pembahasan .....	50
1. Hasil.....	51
2. Pembahasan.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	72
A. KESIMPULAN.....	80
B. SARAN.....	82
DAFTAR PUSTAKA .....	95



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Hubungan Komunikasi Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta .....	24
Tabel 3.2 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	31
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Pasien Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta.....	43
Tabel 4.2 Pendidikan Pasien Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta .....	44
Tabel 4.3 Pekerjaan Pasien Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta .....	45
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien poliklinik RSUD Queen Latifa Yogyakarta .....	47
Tabel 4.5 Tabulasi silang komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien poliklinik RSUD Queen Latifa Yogyakarta.....	48

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Kunjungan Poliklinik Penyakit Dalam.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Konsep .....	23
Gambar 2.1 Kerangka Teori .....	23

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuisisioner Komunikasi Perawat .....	69
Lampiran 2. Kuisisioner Kepuasan Pasien .....	70
Lampiran 3. Lembar Informasi Subjek .....	72
Lampiran 4. Lembar Konfirmasi Persetujuan .....	74
Lampiran 5. Surat Penghantar Studi Pendahuluan.....	76
Lampiran 6. Surat pernyataan telah melakukan studi pendahuluan.....	78
Lampiran 7. Lembar Permohonan Menjadi Responden .....	80
Lampiran 8. Surat uji validitas dan reabilitas .....	82
Lampiran 9. Hasil uji validitas .....	84
Lampiran 10. Hasil reabilitas .....	85
Lampiran 11. Surat ijin penelitian.....	86
Lampiran 12. Surat etika penelitian .....	87
Lampiran 13. Hasil karakteristik responden, uji univariat & dan bivariante .....	88
Lampiran 14. Rencana jadwal penelitian .....	92

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan, dan unit rawat inap (Muninjaya, 2004). Beberapa jenis pelayanan di rumah sakit yang kualitasnya selalu dinilai oleh pasien salah satunya adalah pelayanan keperawatan.

Perawat sebagai salah satu tenaga medis yang professional mempunyai kesempatan paling besar untuk memberikan pelayanan kesehatan khususnya asuhan keperawatan yang komprehensif dengan membantu pasien memenuhi kebutuhan dasar yang holistik. Untuk menjalankan perannya dengan baik, perawat perlu memiliki keterampilan dalam mengklarifikasi nilai, konseling dan komunikasi (Hamid, 2009). Penggunaan strategi yang sistematis komunikasi memiliki potensi untuk meningkatkan praktik keperawatan sehingga dapat menghindari permasalahan yang ada antara pasien dan perawat. Hubungan perawat dengan pasien dipengaruhi oleh cara kedua belah pihak dalam berkomunikasi. Komunikasi perawat dan pasien dipengaruhi

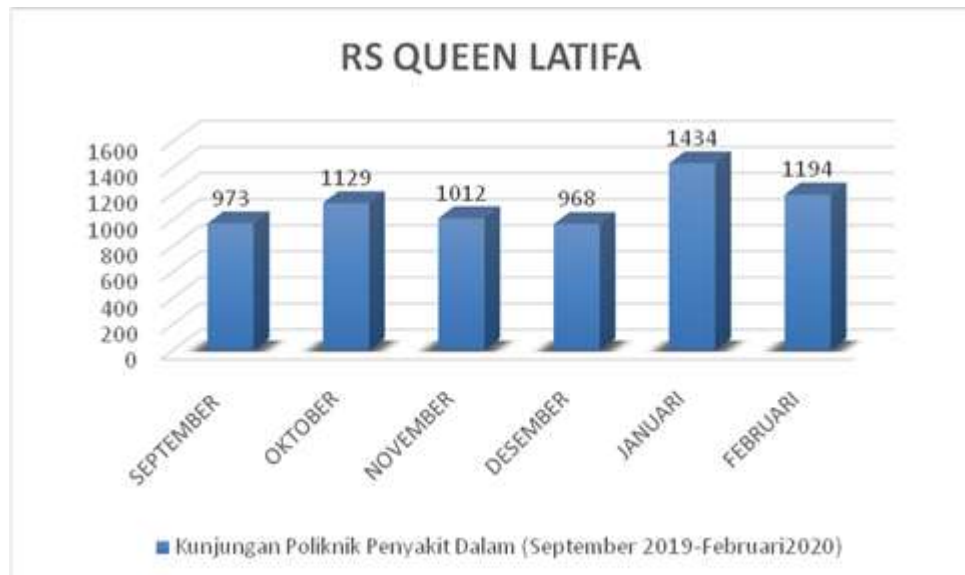
oleh dasar dari interaksi yang membuat klien dan tim keperawatan berusaha menemukan pemahaman atas kebutuhan klien (Agustrianti, 2015). Tentu saja dalam hubungan ini komunikasi yang baik sangat dibutuhkan dimana peran perawat yakni mendengar, bicara dan bertindak untuk menegosiasikan perubahan demi meningkatkan kesehatan klien kembali ke tingkat sehat. Hal ini menggambarkan bahwa komunikasi memiliki arti penting dalam praktik keperawatan untuk hasil yang optimal dalam melaksanakan asuhan keperawatan (Mandala, 2002)

Dalam era globalisasi di bidang jasa pelayanan rumah sakit menjadi sangat tajam persaingan di antara rumah sakit swasta maupun pemerintah baik secara domestik ataupun internasional atau global. Kualitas pelayanan kesehatan yang salah satunya juga dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi perawat dan pasien (Agustiyani, 2015). Komunikasi keperawatan adalah penggambaran terjadinya interaksi antara perawat dengan klien dalam upaya pemenuhan kebutuhan klien (Darsini, 2015). Sebagaimana diketahui bahwa klien sering sekali menuntut pelayanan yang paripurna. Fakta menunjukkan bahwa keterampilan teknis medis semata tidak cukup untuk memberi pelayanan yang memuaskan klien, dibutuhkan komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan atau perawat dengan klien. Hal ini di dukung oleh sebuah penelitian (McCabe, 2004), yang mengevaluasi pendapat pasien tentang komunikasi perawat dengan pasien di rumah sakit ditemukan bahwa banyak perawat kekurangan penggunaan komunikasi kepada klien dan terlalu berorientasi pada tugas.

Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta adalah rumah sakit tipe D dengan jumlah lulusan perawat 50 perawat, dengan jumlah perawat di ruang rawat inap berjumlah 27 orang, perawat poliklinik rawat jalan sebanyak 11 orang, perawat IGD sebanyak 8 orang, perawat OK dan HCU sebanyak 4 orang. Dalam menjalankan tugas tugas keperawatan, perawat harus memiliki pengetahuan, keterampilan khusus untuk dapat memberikan tindakan yang cepat dan tepat, memiliki kecakapan dalam memberikan asuhan keperawatan, dan suasana kerja yang serius untuk dapat melaksanakan pekerjaan di rumah sakit.

Berdasarkan studi pendahuluan yang penulis lakukan pada tanggal 25 Februari 2020, Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta memiliki kunjungan pasien Poliklinik Penyakit Dalam sebagai berikut :

**Grafik 1.1 Kunjungan Poliklinik Penyakit Dalam (September 2019-Februari 2020)**



*Sumber : Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta*

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta memiliki jumlah kunjungan pasien dalam 6 (enam) bulan terakhir memiliki jumlah yaitu 6710 pasien, dengan jumlah rata-rata pasien dalam satu bulan yaitu 1118 pasien, serta jumlah rata-rata satu hari berjumlah 37 pasien (Data Rekam Medis, Februari 2020). Dengan jumlah yang tergolong banyak ini tentu perlu disikapi dengan pelayanan yang efektif dan efisien termasuk juga pelayanan komunikasi perawat dengan pasien, agar dapat memberikan pelayanan prima kepada pasien sehingga menimbulkan rasa kepuasan bagi pasien.

Kurangnya komunikasi antara staf rumah sakit dengan pasien merupakan salah satu alasan keluhan umum pasien di rumah sakit. Pasien tidak puas dengan kualitas dan jumlah informasi yang diterima dari tenaga kesehatan. Sebanyak 35-45% pasien tidak puas berkomunikasi dengan dokter dan perawat, aspek yang paling membuat ketidakpuasan adalah jumlah dan jenis informasi yang diterima (Mandala, 2002). Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang ada (Palutturi, 2008).

Pada saat studi pendahuluan, peneliti melakukan wawancara dengan 6 pasien di Poliklinik Penyakit Dalam, diantara 6 pasien ditemukan 2 masalah mengenai komunikasi perawat dengan kepuasan pasien yaitu keluhan pasien mengenai pelayanan keperawatan yang kurang ramah (kurang senyum) dalam

melayani pasien, serta kurangnya kejelasan informasi yang di sampaikan oleh perawat kepada pasien mengenai penyakit yang di derita pasien. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui tentang “Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang ditinjau dari Komunikasi Perawat di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta”.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan keseriusan masalah di atas, maka dirumuskan masalah yaitu “Faktor-Faktor Apa Saja Yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang ditinjau dari Komunikasi Perawat di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Kegiatan penelitian Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat (S-1) bertujuan untuk :

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui Faktor-Faktor Yang Berhubungan Tingkat Kepuasan Pasien yang ditinjau dari Komunikasi Perawat di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui Hubungan *Attending Skill* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta.
- b. Mengetahui Hubungan *Responsiveness* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta.



- c. Mengetahui Hubungan *Empathy* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta.
- d. Mengetahui Hubungan *Respect* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Bagi RSUD Queen Latifa Yogyakarta.

Bagi petugas perawat diharapkan penelitian ini memberikan masukan perbaikan pada manajemen keperawatan dan manajemen SDM (Sumber Daya Manusia) di Ruang Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta.

##### 2. Bagi Stikes Wira Husada

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi media informasi kepustakaan bagi mahasiswa dan acuan dalam pembelajaran maupun penelitian yang berkaitan dengan Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Poliklinik Penyakit Dalam Queen Latifa Yogyakarta.

##### 3. Pengembangan penelitian selanjutnya

Bagi pengembang penelitian selanjutnya diharapkan dapat memfokuskan penelitian terhadap RSUD Queen Latifa Yogyakarta.

## **E. Keaslian Penelitian**

Menurut pengamatan peneliti, penelitian dengan menggunakan judul “Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap RSUD Queen Latifa Yogyakarta” belum pernah dilakukan, namun ada beberapa penelitian yang hampir sama, yaitu:

1. Hajriani (2013), yang berjudul “Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang Dirawat di Ruang Perawatan Bedah RSUD Haji Makassar” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang Dirawat di Ruang Perawatan Bedah RSUD Haji Makassar. Hasil penelitian ini adalah menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan hasil ada hubungan antara komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan hasil uji fisher exact diperoleh nilai  $p = 0,001$ . Persamaan penelitian ini dengan Hajriani (2013), yaitu untuk mengetahui hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien. Perbedaannya adalah penelitian penulis bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam, sedangkan penelitian Hajriani (2013) hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang di rawat di ruang rawat inap.
2. G.D Kandou (2018), yang berjudul “Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Dokter dan Perawat di Puskesmas Tanawangko Kecamatan Tamboriri Kabupaten Minahasa”. Penelitian ini bertujuan untuk

mengetahui ada Hubungan antara pelayanan dokter dan perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tanawangko. Hasil penelitian dapat disimpulkan terdapat hubungan antara pelayanan dokter dan perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tanawangko dengan hasil *p value* sebesar 0,001. Persamaan penelitian dengan G.D Kandou (2018), yaitu untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat. Perbedaannya, penelitian penulis adalah komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap.

3. Rusnoto (2019), yang berjudul “Hubungan Komunikasi dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus Tahun 2018”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan komunikasi dan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil Penelitian ini adalah ada Hubungan Komunikasi dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD dr. Loekmono dengan hasil uji statistik *fisher exact test* menunjukkan hubungan signifikan komunikasi dengan kepuasan pasien ( $p=0,001$ ). Persamaan penelitian penulis dengan penelitian Rusnoto (2019), yaitu untuk mengetahui komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Perbedaannya, penelitian penulis ingin mengetahui di poliklinik penyakit dalam sedangkan penelitian Rusnoto (2019) di ruang rawat inap.
4. Cahyani (2018), yang berjudul “Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Di Satu Rumah Sakit Swasta Bagian Barat”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis

hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini berdasarkan uji *chi square* di peroleh nilai  $p = 0,073 > \alpha = 0,05$  maka di dapatkan hasil bahwa tidak ada hubungan antara komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Persamaan penelitian penulis dengan penelitian Cahyani (2018), yaitu untuk mengetahui komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Perbedaannya, penelitian penulis ingin mengetahui di poliklinik penyakit dalam sedangkan penelitian Cahyani (2018), di ruang rawat inap.

5. Oktavianus P. (2019) yang berjudul “ Hubungan Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Verbal dan Non-Verbal Dengan Tingkat Kepuasan Pasien”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas Dinoyo Kota Malang. Hasil penelitian menunjukkan hasil analisis data didapatkan nilai signifikan sebesar ( $p\ value 0,000 \leq 0,05$ ) yang berarti data dinyatakan sangat signifikan, artinya ada hubungan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Persamaan penelitian penulis dengan penelitian Oktavianus P (2019) yaitu untuk mengetahui komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Perbedaannya, penelitian penulis Hubungan Komunikasi Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta sedangkan penelitian Oktavianus P (2019) yaitu Hubungan Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Verbal

dan Non-Verbal Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Dinoyo Kota Malang.

## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

1. Terdapat Hubungan Komunikasi Perawat (*attending skill*) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta ( $p = 0,000 < 0,05$ ). Dengan kekuatan uji nilai koefisien sebesar 0,490 menunjukkan hubungan dalam kategori sedang, karena berada pada rentang 0,400 – 0,599.
2. Terdapat Hubungan Komunikasi Perawat (*Responsiviness*) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta ( $p = 0,000 < 0,05$ ). Dengan kekuatan uji nilai koefisien sebesar 0,457 menunjukkan hubungan dalam kategori sedang, karena berada pada rentang 0,400 – 0,599
3. Terdapat Hubungan Komunikasi Perawat (*Empathy*) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta ( $p = 0,000 < 0,05$ ). Dengan kekuatan uji nilai koefisien sebesar 0,472 menunjukkan hubungan dalam kategori sedang, karena berada pada rentang 0,400 – 0,599.
4. Terdapat Hubungan Komunikasi Perawat (*Respect*) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta ( $p = 0,000 < 0,05$ ). Dengan kekuatan uji nilai koefisien sebesar 0,506 menunjukkan hubungan dalam kategori sedang, karena berada pada rentang 0,400 – 0,599.

#### B. Saran

1. Bagi RSUD Queen Latifa Yogyakarta

Hasil penelitian ini dapat mempertahankan kualitas sumber daya manusia keperawatan sebagai pemberi pelayanan keperawatankhususnya sikap dan ketrampilan dalam berkomunikasi, melakukan pelatihan

komunikasi keperawatan sebagai salah satu upaya yang harus terus menerus dilaksanakan dalam mempertahankan atau bahkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien atau masyarakat.

2. Bagi Stikes Wira Husada

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembelajaran cara teknik komunikasi perawat yang baik serta diharapkan dapat menjadi informasi tambahan bagi kepustakaan yang mempelajari tentang hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi panduan atau informasi hasil penelitian terkait dengan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien. Serta disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk dapat melakukan penelitian dengan menggunakan latar belakang responden yang berbeda

## DAFTAR PUSTAKA

- Abraham Wahyu, N. (2009). Komunikasi Interpersonal Antara Perawat dan Pasien. *Skripsi*. Jurusan Ilmu Komunikasi. Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Agustriani, P. (2015). *Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Efektivitas Komunikasi Perawat dan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Harapan Mulia Kabupaten Bekasi Tahun 2015*. Universitas Indonesia. Jakarta. Diunduh tanggal 25 februari 2020 pukul 07.31. WIB.
- Anjaryani, Diah W. (2009). Kepuasan Pasien Rawat Inap Tentang Pelayanan Perawat di Rumah Sakit Tugurejo Semarang. *Tesis. Magister Promosi Kesehatan Sumber Daya Manusia*. Program Pascasarjana. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Bayangkara, Nyoto.2013.*Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Dinas POLRI*. Didapatkan di <http://nyotobhayangkara..>Diakses tanggal,13 Mei 2013.
- Cahyani, N. (2018). “Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Di Satu Rumah Sakit Swasta”. *Skripsi*. Jurusan Ilmu Keperawatan. Fakultas Keperawatan dan Ilmu Kesehatan. Universitas Pelita Harapan. Tangerang.
- Darsini. (2015). Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Yang Di Rawat di Ruang Kana Rumah Sakit Gatoel. *NurseLine Journal*. Vol. 1 No. 1. Stikes Insan Cendekia Medika. Jombang.
- Fandy Tjiptono. (2009). *Strategi Pemasaran, edisi kedua, cetakan ketujuh, Yogyakarta : Andi*
- McCabe, Warren L & Smith, J.C. (2004). *Operasi Teknik Kimia. Alih Bahasa Jasiji, E.Ir. Edisi ke-4. Penerbit Erlangga : Jakarta*.
- G.D Kandou. (2018). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Dokter dan Perawat di Puskesmas Tanawangko Kecamatan Tamboriri Kabupaten Minahasa. *Jurnal Kesehatan Masyarakat, Vol 7 No. 4*.
- Hajriani. (2013). Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang Dirawat di Ruang Perawatan Bedah RSUD Haji Makassar. *Skripsi. Jurusan Keperawatan. Fakultas Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar. Makassar*.
- Hamid. (2009). *Konsep Perawat Ideal Dalam Pengetahuan, Keterampilan, Etik, dan Etik Profesioanl*. RSUD Banyumas .



- M. Affaq Umudy. (2016). “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening”. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 4 No.2. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Surabaya.
- Mandala, David Aleksander. (2002) *.Analisa Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien*.Universitas Airlangga Surabaya.
- Muninjaya, A. A. Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Notoatmojo, (2010). *Metode Penelitian Kesehatan, cetakan pertama*, Rineka Cipta Jakarta.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam. (2015). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Metodelogi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis Ed. 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Oktavianus, P (2019). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Verbal dan Non-Verbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Malang: *Jurnal Nursing News Volume 4, Nomor 1*. Diunduh pada 15 Maret 2020.
- Pulutturi, Sukri, (2008). *Manajemen Mutu Terpadu Staf Penganjar FKM UNHAS*. Makassar.
- Rika, S (2018). *Buku Ajar Keperawatan 2. Cetakan Pertama*. Andalas University Press. Padang.
- Rusnoto, Rika, Purnomo M, Tri P. (2019). Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Yogyakarta: *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan. Vol.10. No.2. 343-349* . Diunduh pada 3 Januari 2020 pukul 21.00 WIB
- S, Supriyanto, Ernawati,. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Edited by O. HS*. Andi : Yogyakarta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.