

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT  
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG  
CANIGARA RUMAH SAKIT BALIMED**



**Oleh**

**NI LUH EKA SUGIARSANI**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
BINA USADA BALI  
2021**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT  
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG  
CANIGARA RUMAH SAKIT BALIMED**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan  
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali**

**Oleh :**

**NI LUH EKA SUGIARSANI  
NIM : C2119119**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
BINA USADA BALI  
2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN CARA KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT  
DENGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG  
CANIGARA RUMAH SAKIT BALIMED**


**Diajukan Oleh :**

**NI LUH EKA SUGIARSANI  
NIM : C2119119**

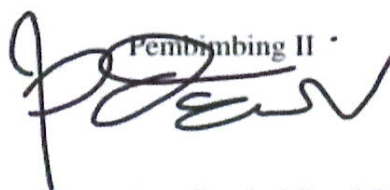
**Mangupura, 20 Januari 2021**

**Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing**

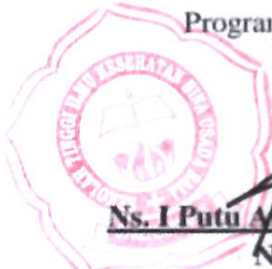
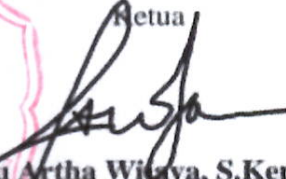
**Pembimbing I**

  
**Ns. Made Ririn Wulandari, S.Kep., M.Kep**  
**NIDN : 0809119002**

**Pembimbing II**

  
**Si Putu Agung Ayu Pertiwi Dewi, SS., M.Hum**  
**NIDN: 0805038801**

**Mengetahui  
Program Studi S1 Keperawatan**

  
**Retua**  
  
**Ns. I Putu Artha Witaya, S.Kep., M.Kep.**  
**NIDN. 0821058603**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI INI TELAH DIPERTAHANKAN DAN DISAHKAN DI DEPAN DEWAN  
PENGUJI PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN SEKOLAH TINGGI ILMU  
KESEHATAN  
BINA USADA BALI**

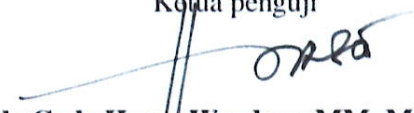
**Tanggal : 26 Januari 2021**

**Diajukan Oleh :**

**NI LUH EKA SUGIARSANI  
NIM : C2119119**

Disahkan oleh Tim Penguji Terdiri dari :

Ketua penguji

  
**dr Gede Harsa Wardana,MM.,MARS**  
**NIDN : 0829066902**

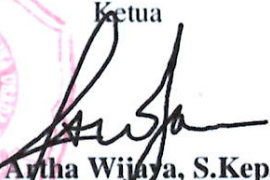

Sekretaris Penguji

  
**Ns.Made Ririn Wulandari, S.Kep.,M.Kep**  
**NIDN : 0809119002**

Anggota Penguji

  
**Si Putu Agung Ayu Pertiwi Dewi,SS.,M.Hum**  
**NIDN: 0805038801**

Mengetahui  
Program Studi S1 Keperawatan  
Ketua

  
  
**Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep.**  
**NIDN. 0821058603**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Luh Eka Sugiarsani

NIM : C2 119119

Jurusan : S1 Keperawatan

Judul Skripsi : Hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien diruang Canigara Rumah Sakit Balimed

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis benar – benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila di kemudian hari dapat dibuktikan bahwa tugas ini adalah hasil jiplakan , maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Mangupura , 26 Januari 2021



Ni Luh Eka Sugiarsani

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkah dan karunia-NYA yang telah diberikan pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Canigara Rumah Sakit Balimed” tepat pada waktunya.

Penulis dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapat bantuan dari beberapa pihak, oleh karena itu, pada kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir I Putu Santika, MM., selaku Ketua Stikes Bina Usada.
2. Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep.M.Kep. selaku Ka. Prodi S1 Keperawatan
3. Ns.Made Ririn Sri Wulandari,S.Kep.,M.Kep., selaku pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dalam penyusunan skripsi ini
4. Si Putu Agung Ayu Pertiwi Dewi,SS.,M.Hum., selaku pembimbing II yang telah banyak membantu penulisan dalam penyusunan skripsi ini
5. Seluruh Dosen dan Staf STIKES Bina Usada Bali.
6. Rekan-rakan mahasiswa prodi S1 Keperawatan STIKES Bina Usada Bali yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima segala kritik dan

saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan serta wawasan bagi penulis khususnya dari para pembaca umum.

Mangupura, Januari 2021

Peneliti

**SEKOLAH TINGGI ILMU KEPERAWATAN  
BINA USADA BALI PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN**

**Skripsi, Januari 2021**

Ni Luh Eka Sugiarsani

**Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien  
Diruang Canigara Rumah Sakit Balimed**

(xi + 68 halaman + 4 Tabel + 3 Gambar + 9 Lampiran)

**ABSTRAK**

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. Strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien salah satunya melalui penerapan komunikasi interpersonal khususnya perawat yang paling sering berhubungan dengan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Canigara Rumah Sakit Balimed

Penelitian ini menggunakan metode analisis observasional dengan rancangan *cross-sectional*. Penelitian ini melibatkan 63 sampel yang dipilih dengan teknik sampel *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, analisis data terdiri dari analisis univariat dan bivariat.

Penelitian ini menunjukkan hasil sebanyak 28 orang (44,4%) menilai komunikasi interpersonal perawat dalam kategori baik dan paling banyak yaitu 35 orang (55,6%) memiliki tingkat tingkat kepuasan dalam kategori puas. Hasil uji *Rank Spearman* didapatkan *p value* = 0,001 (<0,05) menunjukkan ada hubungan bermakna hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal perawat berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Disarankan kepada rumah sakit agar menyusun standar operasional prosedur (SPO) tentang komunikasi interpersonal, agar perawat mampu melakukan komunikasi interpersonal sesuai standar

**Kata Kunci : Komunikasi. Interpersonal, Kepuasan**

Sumber Pustaka : 33 (2014-2019)

**HEALTH INSTITUTION  
BINA USADA BALI BACHELOR DEGREE OF NURSING PROGRAM**

Undergraduate thesis, January 2021

Ni Luh Eka Sugiarsani

**The Correlation between Nurses' Interpersonal Communication and Patient Satisfaction at Canigara Ward Balimed Hospital**

(xi + 68 pages + 4 tables + 3 pictures + 9 appendices)

**ABSTRACT**

Patient satisfaction is one success indicator of health services. One strategy to increase patient satisfaction is through the application of interpersonal communication, especially nurses who have the most frequent contact with patients. This study aimed at determining the correlation between nurses' interpersonal communication and patient satisfaction in the Canigara Room at Balimed Hospital

This study used an observational analysis method with a cross-sectional design. This study included 63 samples selected by the purposive sampling technique. Data collection using questionnaires, data analysis consists of univariate and bivariate analysis.

This study showed the results of 28 people (44.4%) assessing the nurses' interpersonal communication method in the good category and at most, 35 people (55.6%) have a satisfaction level in the satisfied category. The Spearman Rank test results obtained a p-value = 0.001 (<0.05) indicating that there was a significant correlation between nurses' interpersonal communication methods and patient satisfaction, so it can be concluded that nurses' interpersonal communication methods have a significant correlation with patient satisfaction. It is recommended for the hospital to compile standard operating procedures (SPO) on interpersonal communication so that nurses can communicate according to standards

**Keywords : Communication. interpersonal, satisfaction**

Bibliography : 33 (2014-2019)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Keaslian Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Komunikasi Interpersonal.....	10
B. Konsep Kepuasan .....	18
C. Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan .....	27
D. Kerangka Teori.....	29
BAB III KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DEFINISI OPERASIONAL	
A. Kerangka Konsep .....	30
B. Hipotesis .....	31

C. Definisi .....	32
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b>	
A. Rancangan Penelitian .....	33
B. Populasi dan Dampel Penelitian.....	34
C. Tempat Penelitian .....	36
D. Waktu Penelitian .....	36
E. Etika Penelitian .....	36
F. Alat Pengumpulan Data .....	38
G. Prosedur Pengumpulan Data .....	43
H. Pengolahan Data .....	46
I. Analisa Data .....	47
<b>BAB V HASIL PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	49
B. Karakteristik Sampel Penelitian .....	50
C. Hasil Analisis Univariat .....	51
D. Hasil Analisis Bivariat .....	52
<b>BAB VI PEMBAHASAN</b>	
A. Komunikasi Interpersonal Perawat .....	54
B. Kepuasan Pasien.....	58
C. Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien .....	62
D. Keterbatasan Penelitian .....	66
E. Implikasi Penelitian.....	66
<b>BAB VII SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	68
B. Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	8
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	32
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Komunikasi Interpersonal .....	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien .....	42
Tabel 5.1 Karakteristik Responden di Ruang Canigara Rumah Sakit Balimed Tahun 2020 .....	50
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Komunikasi Interpersonal di Ruang Canigara Rumah Sakit Balimed Tahun 2020 .....	51
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Canigara Rumah Sakit Balimed Tahun 2020.....	51
Tabel 5.4 Hasil Analisis Hubungan Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Canigara Rumah Sakit Balimed Tahun 2020 .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori .....	29
Gambar 3.1 Kerangka Konsep .....	31

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1: Jadwal Pelaksanaan Penelitian
- Lampiran 2: Surat Studi Pendahuluan
- Lampiran 3: Surat Balasan Studi Pendahuluan
- Lampiran 4: Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 5: Surat Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 6: Instrumen Penelitian
- Lampiran 7: Data Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 8: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 9: Tabulasi Data
- Lampiran 10: Hasil Analisis
- Lampiran 11: Surat Ijin Uji Validitas
- Lampiran 12: Surat Persetujuan Uji Validitas
- Lampiran 13: Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 14: Surat Persetujuan Penelitian
- Lampiran 15: Hasil Uji Etik
- Lampiran 16: Form Bimbingan Skripsi

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Manajemen Penelitian*. Jakarta : PT Rineka.
- Ariesta, Intan. (2017). Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang. *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia Vol. 4, No. 1*
- Devito, Joseph. (2017). *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta : Profesional Book.
- Dinas Kesehatan Provinsi Bali. (2018). *Laporan Tahunan Data Kesehatan Provinsi Bali*. Denpasar : Sub. Bagian Pencatatan dan pelaporan Dinas Kesehatan Provinsi Bali.
- Effendy, Onong Uchjana. (2017). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Hidayat, A. (2017). *Metode Penelitian Keperawatan dan Tehnik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Johansson, P. (2017). Patient Satisfaction With Nursing Care In The Context Of Health Care. *Scandinavian Journal of Caring Science*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Riset Kesehatan Dasar*. Jakarta : Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI
- Kotler P. (2010). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Keenam. Jakarta : Erlangga.
- Klaipetch, P. (2017). Nursing Quality Management (Paper presented at visiting Study Program Of Quality Nursing Service With International Standard of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University). *Bangkok: Faculty of Madicine Siriraj Hospital, Mahidol University*.
- Kusumawardhani. (2018). Analisis Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Karanganyar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Edisi 5 No 2*.
- Mirawati, Ari. (2018). Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Cempaka RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Vol 2 No. 1*
- Mundakir. (2016). *Komunikasi Dalam Keperawatan : Aplikasi Teori dan Praktik*. Jakarta : EGC. \

- Mulyana, Deddy. (2015). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya,
- Ndambuki, J. (2017). The Level of Patients Satisfaction and Perception On Quality of Nursing Service In The Renal Unit, Kenyatta National Hospital Nairobi, Kenya. *Journal Medicine and Health Care Vol: 3, No: 2*.
- Notoatmojo. (2016). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2016). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Edisi 2*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam (2016). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi Ketiga. Jakarta : Salemba Medika.
- Octariani. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Klungkung. *Jurnal Skala Medika Volume 8 Nomer 2 tahun 2018*
- Pohan, I. (2017). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Potter & Perry. (2015). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: konsep, proses, dan praktek, alih bahasa : Yasmin Asih*. Jakarta : EGC
- Prayitno. (2017). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi offset.
- Priyanto. (2016). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat Internasional*. Bandung : Refika Aditama
- Rakhmat, Jalaludin. (2017). *Psikologi Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Robbins, S.P. (2018). *Perilaku organisasi: Konsep, konstruksi dan aplikasi*. Jilid III. Edisi Bahasa Indonesia. Alih Bahasa, Pujoatmoko. Jakarta: Prenhalindo
- Sabarguna (2014). *Pengantar Kepemimpinan & Manajemen Keperawatan untuk Perawat Klinis*, Buku Kedokteran, EGC, Jakarta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono. (2017). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Andi, Yogyakarta.

Transyah, Chichi Hafifa (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interne RSUD dr. Rasidin Padang. *Jurnal Endurance Volume 3 Nomer 1 Tahun 2017*

Widyantoro. (2017). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat.

Wira, Dwidyani. (2017). Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Wangaya Kota Denpasar. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan Volume 6 Nomer 2*.