

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI
GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT
ARI CANTI GIANYAR**



SKRIPSI

Oleh

NI KADEK MITA DEWI

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
2022**

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI
GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT
ARI CANTI GIANYAR**

SKRIPSI

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

Oleh :

**NI KADEK MITA DEWI
NIM. C2120081**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT ARI CANTI GIANYAR


Diajukan Oleh :

NI KADEK MITA DEWI
NIM : C2120081

Badung, 24 Januari 2022

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

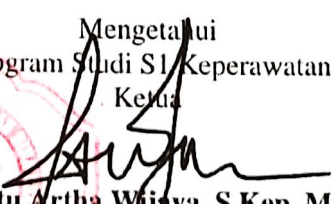
Pembimbing I


Dr. I Nyoman Sutresna, M. Kes.
NIDN. 0814046102

Pembimbing II


Alfiery Leda Kio, SE., MPH
NIDN. 0809048502

Mengetahui
Program Studi S1 Keperawatan
Ketua


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

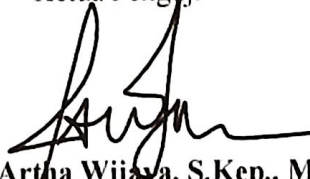
HALAMAN PENGESAHAN

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

Tanggal : 4 Februari 2022

Yang terdiri dari:

Ketua Penguji



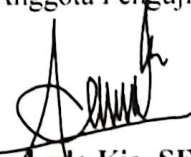
Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep
NIDN. 0821058603

Sekretaris Penguji



Dr. I Nyoman Sutresna, M.Kes.
NIDN. 0814046102

Anggota Penguji

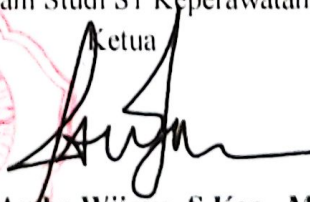


Alfery Leda Kio, SE., MPH
NIDN. 0809048502

Mengetahui

Program Studi S1 Keperawatan

Ketua



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

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

Skripsi, Januari 2022

Ni Kadek Mita Dewi

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Dan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ari Canti Gianyar

(xiv + 94 halaman + 7 Tabel + 3 Gambar + 11 Lampiran)

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan yang dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal perawat dalam memberikan tindakan keperawatan kepada pasien. Komunikasi interpersonal perawat dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan pada pasien, serta dapat berdampak terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal perawat terhadap kualitas pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ari Canti Gianyar.

Penelitian ini menggunakan metode *Quasy Experiment* dengan rancangan *pre-post test with control group design*. Penelitian ini melibatkan 48 sampel terdiri dari 24 orang kelompok perlakuan dan 24 orang kelompok kontrol yang dipilih dengan teknik sampel *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, analisis data terdiri dari analisis univariat dan bivariat.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pre test sebagian besar cukup baik dan post test sebagian besar sangat baik. Kepuasan pasien *pre test* sebagian besar tidak puas dan *post test* sebagian sangat puas. Hasil uji *Wilcoxon Sign Rank Tes* pada kelompok perlakuan didapatkan nilai $p\text{ value} = 0,001 < \alpha 0,05$ pada kelompok kontrol didapatkan nilai $\text{value} = 0,157 > \alpha 0,05$. Hasil uji *Wilcoxon Sign Rank Tes* pada kelompok perlakuan didapatkan nilai $p\text{ value} = 0,001 < \alpha 0,05$ pada kelompok kontrol didapatkan nilai $\text{value} = 0,083 > \alpha 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal perawat berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien. Disarankan kepada Rumah Sakit membuat standar operasional prosedur (SPO) tentang komunikasi interpersonal, agar perawat mampu melakukan komunikasi interpersonal sesuai standar

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Kualitas Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien

Sumber Pustaka : 41 (2014-2020)

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

Undergraduate Thesis, January 2022

Ni Kadek Mita Dewi

The Effect of Nurses' Interpersonal Communication on the Quality of Nursing Services and Patients' Satisfaction Levels in the Emergency Installation of Ari Canti Hospital, Gianyar

(xiv + 94 pages + 7 tables + 3 Pictures + 11 appendixes

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the success indicator of health services which is influenced by interpersonal communication of nurses in providing nursing actions to patients. Nurses' interpersonal communication can affect the quality of nursing services provided to patients, and can have an impact on patient satisfaction. This study aimed to determine the effect of nurses' interpersonal communication on the quality of nursing services and patients' satisfaction levels in the Emergency Installation of Ari Canti Hospital, Gianyar.

This study used quasy experiment method with a pre-post test with control group design. This study involved 48 samples consisting of 24 treatment group and 24 control group selected by purposive sampling technique. Collecting data used a questionnaire, data analysis consisted of univariate and bivariate analysis.

The results showed that the service quality of the pre test was mostly quite good and the post test was mostly very good. Most of the pre-test patients were dissatisfied and some were very satisfied with the post-test. The results of the Wilcoxon Sign Rank test in the treatment group obtained the p value = 0.001 < 0.05 in the control group the value = 0.157 > 0.05. The results of the Wilcoxon Sign Rank test in the treatment group obtained p value = 0.001 < 0.05 in the control group obtained value = 0.083 > 0.05, it can be concluded that nurses' interpersonal communication had a significant effect on the quality of nursing services and patients' satisfaction levels. It is recommended for hospitals to make standard operating procedures (SOPs) on interpersonal communication, so that nurses are able to carry out interpersonal communication according to standards

Keywords: Interpersonal Communication, Quality of Nursing Services, Patient Satisfaction

Bibliography : 41 (2014-2020)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Kadek Mita Dewi
NIM : C2120081
Jurusan : S1 Keperawatan
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Dan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ari Canti Gianyar

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

Badung, 24 Januari 2022



(Ni Kadek Mita Dewi)

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 "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Dan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ari Canti Gianyar" 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. Dr. I Nyoman Sutresna, M.Kes. sebagai pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dalam penyusunan skripsi ini
4. Alfiery Leda Kio, SE, MPH., 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.

Badung, 24 Januari 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Keaslian Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Komunikasi Interpersonal.....	12
B. Konsep Kualitas Pelayanan.....	21
C. Konsep Kepuasan.....	26
D. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan.....	35
E. Kerangka Teori	37

BAB III KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DIFINISI OPERASIONAL

A. Kerangka Konsep.....	39
B. Hipotesis	40
C. Difinisi Operasional.....	41

BAB IV METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian.....	43
B. Populasi Dan Sampel Penelitian	44
C. Tempat Penelitian	47
D. Waktu Penelitian	47
E. Etika Penelitian	47
F. Alat Pengumpulan Data	50
G. Prosedur Pengumpulan Data	52
H. Pengolahan Data	56
G. Analisis Data.....	58

BAB V HASIL PENELITIAN

A. Kondisi Lokasi Penelitian.....	61
B. Karakteristik Sampel Penelitian.....	62
C. Hasil Analisis Univariat	63
D. Hasil Analisis Bivariat	67

BAB VI PEMBAHASAN

A. Mengidentifikasi Kualitas Pelayanan Keperawatan Sebelum Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal oleh Perawat pada Kelompok Perlakuan dan Kelompok Kontrol	69
B. Mengidentifikasi Kualitas Pelayanan Keperawatan setelah Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal oleh Perawat pada Kelompok Perlakuan dan Kelompok Kontrol	72

C. Mengidentifikasi Tingkat Kepuasan Pasien Sebelum Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal Oleh Perawat Pada Kelompok Perlakuan Dan Kelompok Kontrol	75
D. Mengidentifikasi Tingkat Kepuasan Pasien Setelah Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal Oleh Perawat Pada Kelompok Perlakuan Dan Kelompok Kontrol	79
E. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ari Canti Gianyar.....	83
F. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ari Canti Gianyar	86
G. Keterbatasan Penelitian	89
H. Implikasi Penelitian	89

BAB VII SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	91
B. Saran	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	41
Tabel 5.1 Karakteristik Responden di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ari Canti Gianyar Tahun 2021.....	62
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Sebelum Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal Oleh Perawat Pada Kelompok Perlakuan Dan Kelompok Kontrol di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ari Canti Gianyar Tahun 2021.....	63
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Setelah Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal Oleh Perawat Pada Kelompok Perlakuan Dan Kelompok Kontrol di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ari Canti Gianyar Tahun 2021.....	64
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan sebelum Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal Oleh Perawat Pada Kelompok Perlakuan Dan Kelompok Kontrol di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ari Canti Gianyar Tahun 2021.....	65
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Setelah Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal Oleh Perawat Pada Kelompok Perlakuan Dan Kelompok Kontrol di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ari Canti Gianyar Tahun 2021.....	66
Tabel 5.6 Hasil Analisis Pengaruh Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ari Canti Gianyar Tahun 2021.....	67
Tabel 5.7 Hasil Analisis Pengaruh Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ari Canti Gianyar Tahun 2021.....	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.3 Kerangka Teori.....	38
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	40

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: Prosedur Komunikasi Interpersonal
- Lampiran 8: Data Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 9: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 10: Tabulasi Data
- Lampiran 11: Hasil Analisis Data
- Lampiran 12: Surat Ijin Uji Validitas Dan Reliabilitas
- Lampiran 13: Surat lolos etik
- Lampiran 14: Permohonan ijin penelitian
- Lampiran 15: Balasan ijin penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- Ariesta, Intan. (2017). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang. *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia Vol. 4, No. 1*
- Aswad, S. M., & Lolong, J. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate. *Jurnal Keperawatan, Vol. 3 Nomer 2*
- Bakarati C. A. (2018). Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Ineterna Rumah SAKit Pancana Kasih Manado. *Journal Community & Emergency Nursing Science*.
- Damayanti. (2018). Pengaruh Komunikasi Antarpersonal Petugas Rumah Sakit Terhadap Kualitas Pelayanan di Ruang Rawat Jalan RSUD Klungkung *Tesis Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Program Pascasarjana Universitas Udayana*
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Riset Kesehatan Dasar*. Jakarta : Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI
- Kotler P. (2017). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Keenam. Jakarta : Erlangga.
- Klaipetch, P. (2020). 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 Medicine 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*.
- Mahendro . (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6 (1):*
- Mirawati, Ari. (2018). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Perawat terhadap 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. \

- Mahyana. (2018). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Pringgodani di Rajawali Citra Hospital Bantul, Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal Volume 10 No 3*,
- Ndambuki, J. (2020). 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*.
- Nursalam (2016). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi Ketiga. Jakarta : Salemba Medika.
- Octariani. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap 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
- Priyanto. (2016). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat Internasional*. Bandung : Refika Aditama
- Purwanto. (2017). *Komunikasi Untuk Perawat*. Jakarta : EGC
- Putra, A. (2018). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Dr. Zainoel Abidin. *Jurnal Ilmu Keperawatan, Vol. 1 Nomer 2*
- Tjiptono. (2017). *Prinsip-prinsip total quality service*. Yogyakarta: ANDI
- Transyah, Chichi Hafifa (2020). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interne RSUD dr. Rasidin Padang. *Jurnal Endurance Volume 3 Nomer 1 Tahun 2017*