

SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI VERBAL DAN NON
VERBAL PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI
COVID 19 DI RUMAH SAKIT
DHARMA KERTI
TABANAN**



ERNA EKOWATI

NIM. C2120079

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

**HUBUNGAN KOMUNIKASI VERBAL DAN NON
VERBAL PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI
COVID 19 DI RUMAH SAKIT
DHARMA KERTI
TABANAN**

SKRIPSI

Diajukan oleh :

**Erna Ekowati
NIM. C2120079**

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

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL
PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA
MASA PANDEMI *COVID 19* DI RUMAH SAKIT
DHARMA KERTI TABANAN**

Diajukan oleh :

ERNA EKOWATI

NIM : C2120079

Badung 31 Januari 2022

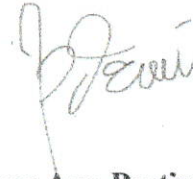
Pembimbing I



Ns. Ni Made Ari Sukmandari S.Kep., M.Kes

NIDN. 0812108702

Pembimbing II



Si Putu Agung Ayu Pertiwi Dewi, SS., M.Hum

NIDN. 0805038801

Mengetahui

Program Studi S1 Keperawatan

Retua



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

NIDN. 0821058603

HALAMAN PENGESAHAN

**SKRIPSI INI TELAH DI PERTAHANKAN DAN DI SAHKAN DI DEPAN
DEWAN PENGUJI PROGRAM STUDI SI KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI**

Badung 4 Februari 2022

Yang terdiri dari:

Ketua penguji



Ns. Komang Yogi Priana, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep An

NIDN. 0825118901

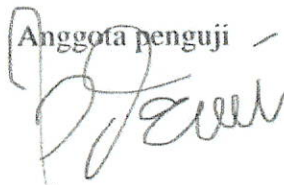
Sekretaris Penguji



Ns. Ni Made Ari Sukmandari S.Kep., M.Kes

NIDN. 0812108702

Anggota penguji



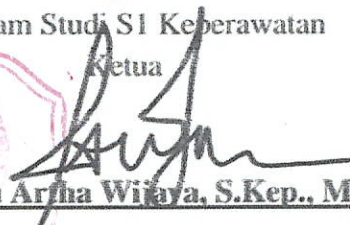
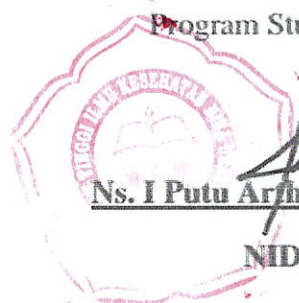
Si Putu Agung Ayu Pertiwi Dewi SS, M.Hum

NIDN. 0805038801

Mengetahui

Program Studi SI Keperawatan

Ketua



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

NIDN. 0821058603

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang betandatangani di bawah ini:

Nama : ERNA EKOWATI

NIM : C2120079

Jurusan : SI keperawatan Bina Usada Bali

Judul Skripsi: Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Dharma Kerti Tabanan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tugas akhir yang saya tulis benar benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila di kemudian hari dapat di bukti kan bahwa tugas akhir ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Badung 31 Januari2022

Materai



Erna Ekowati

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkah dan karunia-Nya yang telah diberikan pada Saya, sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul "Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Dharma Kerti Tabanan”.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapat bantuan dari beberapa pihak, oleh karena itu, pada kesempatan ini izinkan Saya 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. Ni Made Ari Sukmandari S.Kep.,M.Kes., sebagai pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dalam penyusunan Skripsi ini
4. Si Putu Agung Ayu Pertiwi Dewi,S.S.,M.Hum. selaku pembimbing II yang telah banyak membantu penulisan dalam penyusunan Skripsi ini
5. Seluruh Dosen dan Staf STIKES Bina Usada Bali.
6. Keluarga saya suami Andy ferdianzah yudha dan anak Lovelcea yudha lauthania serta keluarga besar yang selalu memberikan motivasi dan dukungan dalam segala hal.
7. Rekan-rekan saya, yulia, rai, wenda, duni, gita, yuni, mayda, indra dan seluruh teman teman yg tidak bisa saya sebutkan satu persatu di rumah sakit Dharma kerti yang banyak membantu memberikan dukungan kepada saya selaku dalam penyusunan skripsi ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa prodi S1 Keperawatan STIKES Bina Usada Bali yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dalam penyusunan Skripsi ini.

9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan Skripsil ini.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, Saya 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 Saya khususnya dari para pembaca umum.

Badung ,31 Januari 2022

Penulis

Skripsi, Januari 2022

Erna Ekowati

Hubungan komunikasi verbal dan nonverbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Darma Kerthi Tabanan

(xiii + 68 halaman + 8 Tabel + 1 Gambar + 6 Lampiran)

ABSTRAK

Keterbatasan perawat dalam melakukan kontak dengan pasien berdampak terhadap penurunan tingkat kepuasan pasien pada situasi pandemi Covid 19. Pendekatan komunikasi verbal dan non verbal yang baik sangat dibutuhkan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi verbal dan nonverbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan studi korelasi melalui pendekatan *cross sectional*. Pengambilan data dilaksanakan dengan teknik *simple random sampling* terhadap 156 pasien di Rumah Sakit Dharma Kerti Tabanan melalui pemberian kuisioner komunikasi verbal dan non verbal serta kuisioner tingkat kepuasan pasien yang selanjutnya data dianalisis menggunakan *rank-spearman*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat di Rumah Sakit Dharma Kerti Tabanan sebagian besar memiliki komunikasi verbal yang baik 127 orang (81.4%), komunikasi nonverbal yang baik 99 orang (63.5%). Tingkat kepuasan pasien sebagian besar merasa sangat puas dengan komunikasi perawat 76 orang (48.7%). Dari Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Dharma Kerti Tabanan. Kondisi ini perlu mendapatkan perhatian khususnya bagi pihak Manajemen Rumah Sakit untuk meningkatkan kemampuan komunikasi perawat melalui pelatihan secara berkesinambungan.

Kata kunci : komunikasi verbal, komunikasi non verbal, perawat, kepuasan pasien

Daftar Pustaka : 28 (2006-2020)

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

Undergraduate thesis, January 2022

Erna Ekowati

The Correlation between Verbal And Nonverbal Communication of Nurses on The Level of Patient Satisfaction at Darma Kerthi Hospital Tabanan

(xiii + 68 pages + 8 Tables + 1 Figure + 6 Attachments)

ABSTRACT

In the Covid 19 pandemic condition, nurses' constraints in making touch with patients have a negative influence on patient satisfaction. In order to improve patient satisfaction, effective verbal and nonverbal communication methods are required. In general, the goal of this study is to see if there is a correlation between verbal and nonverbal communication and patient satisfaction.

This is a quantitative study that uses a cross-sectional approach to conduct a correlation study. Data was collected on 156 patients at Dharma Kerti Tabanan Hospital using a simple random sample technique, with verbal and non-verbal communication questionnaires, as well as patient satisfaction questionnaires, which were then analyzed using rank-spearman.

The findings revealed that the majority of the nurses at Dharma Kerti Hospital Tabanan had strong verbal communication, with 127 (81.4%) and good nonverbal communication, with 99. (63.5 percent). The majority of patients are very satisfied with nurse communication (76 persons) (48.7 percent). It may be concluded from the findings of this study that there is a link between nurses' verbal and nonverbal communication and patient satisfaction at Dharma Kerti Hospital Tabanan. This situation requires attention, particularly from Hospital Management, who should continue to train nurses to enhance their communication abilities.

Keywords: verbal communication, non-verbal communication, nurses, patient satisfaction

Bibliography : 28 (2006-2020)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Pasien.....	11
B. Komunikasi Verbal dan Non Verbal.....	19
C. Hubungan Antara Komunikasi Verbal Non Verbal Dengan Kepuasan Pasien	38

BAB III KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DEFINISI

OPERASIONAL

A. Kerangka Konsep	42
B. Hipotesis.....	43
C. Variabel Penelitian	43
D. Definisi Operasional.....	44

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	46
B. Populasi dan Sampel	46
C. Tempat Penelitian.....	49
D. Waktu Penelitian	49
E. Etika Penelitian	49
F. Alat Pengumpulan Data	50
G. Prosedur Pengumpulan Data	49
H. Pengolahan Data	51
I. Analisis Data	52

BAB V HASIL PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	59
B. Analisis Univariat.....	59
C. Analisis Bivariat	64

BAB VI PEMBAHASAN

A. Interpretasi Penelitian	66
B. Keterbatasan penelitian.....	71
C. Implikasi terhadap pelayanan, pendidikan dan Penelitian.....	72

BAB VII PENUTUP

A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DOKUMENTASI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.0 Kerangka Konsep.....	37
Tabel 3.1 Definisi Operasional “Hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien”.....	38
Tabel 4.1 <i>Blue Print</i> Kuisisioner Kepuasan SERVQUAL.....	47
Tabel 5.1 Karakteristik Subjek Penelitian berdasarkan Umur	53
Tabel 5.2 Karakteristik Subjek Penelitian berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 5.3 Karakteristik Subjek Penelitian berdasarkan Pendidikan.....	54
Tabel 5.4 Karakteristik Subjek Penelitian berdasarkan Pekerjaan.....	55
Tabel 5.5 Distribusi komunikasi verbal dan non verbal perawat.....	56
Tabel 5.6 Distribusi kepuasan pasien.....	57
Tabel 5.7 Hubungan antara komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan kepuasan pasien di RS Dharma Kerti Tabanan.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka teori.....	37
Gambar 3.2 Kerangka Konsep “Hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien pada masa pandemi <i>Covid 19</i> di Rumah Sakit Dharma Kerti Tabanan.”.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : daftar Pustaka

Lampiran 2 : Surat pendahuluan

Lampiran 3 : Balasan surat pendahuluan

Lampiran 4: Uji etik

Lampiran 5: Surat ijin validitas

Lampiran 6: surat ijin penelitian

Lampiran 7: permohonan menjadi responden

Lampiran 8: persetujuan menjadi responden

Lampiran 9: kuisnioner penelitian komunikasi verbal dan non verbal perawat dan kepuasan pasien

Lampiran 10: Master table.data kuisioner

Lampiran 11: Output spss

Lampiran 12: Dokumentasi

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwibowo, B.S. (2018). Pelatihan Komunikasi Verbal Dan Non-Verbal Efektif Antara Dokter, Perawat, Pasien, Dan Keluarga Pasien Di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Jakarta. *Jurnal Abdimas*, 4(2), 270-274. Diakses dari https://Scholar.Google.Com/Scholar?Hl=Id&As_Sdt=0%2C5&q=Pelatih+Komunikasi+Verbal+Dan+NonVerbal+Efektif+Antara+Dokter%2C+Perawat%2C+Pasien%2C+Dan+Keluarga+Pasien+Di+Rumah+Sakit+Jiwa+Dr.+Soeharto+Heerdjan+Jakarta&BtnG=#d=Gs_Qabs&u=%23p%3Deinv7g8llg8J.
- Alamsyah, (2011). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Aprilliyanti. Wagiran. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj) Di Rumah Sakit Sintang. *Jupermik (Jurnal Perkam Medis Dan Informasi Kesehatan)* 2(2) 63-70. Diakses dari https://Scholar.Google.Com/Scholar?Hl=Id&As_Sdt=0%2C5&q=Tingkat+Kepuasan+Pasien+Terhadap+Pelayanan+Tempat+Pendaftaran+Pasien+Rawat+Jalan+%28Tpprj%29+Di+Rumah+Sakit+Sintang+The+Level+Of+Patient+Satisfaction+With+Outpatient+Patient+Registration+Service+%28Tpprj%29+At+Hospital+Sintang+Aprilliyanti1+%2C+Wagiran1+I+Prodi+Perkam+Dan+Informasi+Kesehatan%2C+Stikes+Kapuas+Raya+Si&BtnG=#d=Gs_Qabs&u=%23p%3Dsyiyqty5B48J.
- Candramawa, A, Wijayanti, R.A, Hasan, D.A (2020). Studi Literatur: Penyebab Ketidakpuasan Pasien Di Pendaftaran Rawat Jalan Rsu Haji Surabaya. *J-Remi: Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan* 2(1), 175-185. Diakses dari https://Scholar.Google.Com/Scholar?Hl=Id&As_Sdt=0%2C5&q=Studi+Literatur+Faktor+Penyebab+Ketidakpuasan+Pasien+Di+Pelayanan+Pendaftaran+Rawat+Jalan+Rsu+Haji+Surabaya+2020&BtnG=#d=Gs_Qabs&u=%23p%3Demiaxfl916gj.

- Hafizah, C. (2019). hubungan komunikasi petugas rekam medis ddengan kepuasan pasien di tempat pendaftan pasien rawat jalan (TPPRJ) puskesmas siak hulu II kabupaten kampar tahun 2019. Karya Tulis Ilmiah tidak di terbitkan. PROGRAM D3 RMIK, Pekanbaru.
- Hayulita, S. Fajri, N. (2016). Hubungan Komunikasi Verbal Perawat Dalam Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interne Rsi Ibnu Sina Bukit Tinggi Tahun 2014. „Afiyah, 3(1), 52-59. Diakses dari https://Scholar.Google.Com/Scholar?Hl=Id&As_Sdt=0%2C5&q=Hubun+gan+Komunikasi+Verbal+Perawat+Dalam++Pelayanan+Dengan+Tingk+at+Kepuasan+Pasien+Di++Ruang+Rawat+Inap+Interne+Rsi+Ibn+u+Sina+ +Bukittinggi++Tahun+2014+Sri+Hayulita+1*%29+%2C+Nadiya+ni+Fajri+2*%29&Btng=#d=G_s_Qabs&u=%23p%3D1ixos7tcp94J. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal) 181*
- Idris.(2014). Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan.Jakarta: BPJS.
- Justisiani, E. I. (2014). Persepsi Masyarakat Tentang Bentuk Komunikasi Verbal Dan Komunikasi Nonverbal Pada Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Ejurnal Ilmu Komunikasi*, 2(3), 193-206. Diakses dari https://Scholar.Google.Com/Scholar?Hl=Id&As_Sdt=0%2C5&q=Persep+si+Masyarakat+Tentang+Bentuk+Komunikasi+Verbal+Dan+Kom+unikasi+ +Nonverbal+Pada+Pelayanan+Rumah+Sakit+Umum+Daerah+Ab+dul+W+ahab+Sjahranie+Samarinda+Eka+Indah+Justisiani1&Btng=#d=G_s_Qab+s&u=%23p%3D9Ytfjus-My8J.
- Ningsih, A.P. Rudiansyah. (2020). Analisis Kepuasn Terhadap Mutu Pelayanan Di Bagian Tempat Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan (Tpprj) Di Rsud Rubini Mempawah. *Jupermik (Jurnal Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan)*, 3(1), 10-13. Diakses dari https://Scholar.Google.Com/Scholar?q=Kepuasan+Tpprj&Hl=Id&Start=10&As_Sdt=0,5#d=G_s_Qabs&u=%23p%3Dfwlbo5Aameaj.

- Notoatmodjo S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Novianty. (2019). *Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien*. Pasuruan: Qiara Media.
- Nugroho, A.H. Aryati, S. Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kendal. *Jurnal Keperawatan* 2(2), 36-41. Diakses dari https://Scholar.Google.Com/Scholar?Hl=Id&As_Sdt=0%2C5&q=Hubungan+Antara+Komunikasi+Terapeutik+Perawat+Dengan+Kepuasan+Pasien+Di+Rumah+Sakit+Islam+Kendal+Haryanto+Adi+Nugroho%2C+Sepyani+Aryat&BtnG=#d=G_s_Qabs&u=%23p%3Dwedtafkq6Bgi.
- Pohan, I.S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan (Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan)*. Jakarta: Egic.
- Purba, Dkk. (2020) *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. (2009). Jakarta: Sekretariat Negara.
- Sudra, R.I. (2017). *Rekam Medis*. Yogyakarta: Universitas Terbuka.
- Syamsudin. Istiqomah, R.R. Purnama, H. (2019). Gambaran Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan Di Puskesmas Karang Pule. *Arteri: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 14-21. Diakses dari [Http://Arteri.Sinergi.Org/Index.Php/Arteri/Article/Download/5/12](http://Arteri.Sinergi.Org/Index.Php/Arteri/Article/Download/5/12). *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)* 182
- Tanapuan, O.P. Pratiwi, S. Sulasmini. (2019). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Verbal Dan Non-Verbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Nushing News*, 4(1), 200-208. Diakses dari https://Scholar.Google.Com/Scholar?Hl=Id&As_Sdt=0%2C5&q=Hubungan+Persepsi+Pasien+Tentang+Komunikasi++Verbal+Dan+Non+Verbal+Perawat+Dengan++Tingkat+Kepuasan+Pasien+Oktavianus+Plewan+Tanapuan1%29%2C+Swito+Pratiwi2%29+%2C+Sulasmini3%29&BtnG=#d=G_s_Qabs&u=%23p%3Dtvhkpmayt2Aj.
- West, R. Turner, L.H. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi Edisi 3 Analisis Dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.

Wulur, R.P. Tucunan, A.A.T. Maramis, F.R.R. (2019). Hubungan Antara Komunikasi Dokter Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado. *Jurnal Kesmas*, 8(6), 403-411. Diakses dari https://Scholar.Google.Com/Scholar?Hl=Id&As_Sdt=0%2C5&q=Jurnal+Kesmas%2C+Vol.+8%2C+No.+6%2C+Oktober+2019+403+Hubungan+Antara+Komunikasi+Dokter+Pasien+Dengan+Kepuasan++Pasien+Rawat+Inap+Di+Rumah+Sakit+Bhayangkara+Tingkat+Iii++Manado+Ribka+P.+Wulur*%2C+Ardiansa+A.T.+Tucunan*%2C+Franckie+R.R.+Maramis*+*Fakultas+Kesehatan+Masyarakat%2C+Universitas+Sam+Ratulangi+Manado&Btn=#d=G_s_Qabs&u=%23p%3Dez2xstgsryuj