

SKRIPSI

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS KOMUNIKASI
INTERPERSONAL PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS
PUSKESMAS BANGLI**



OLEH
NI LUH MADE ARYAWATI
NIM: P07120223154

POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KEPERAWATAN
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN
DENPASAR
2023/2024

SKRIPSI

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS KOMUNIKASI
INTERPERSONAL PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS
PUSKESMAS BANGLI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma IV
Jurusan Keperawatan**

**OLEH
NI LUH MADE ARYAWATI
NIM: P07120223154**

**POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KEPERAWATAN
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN
DENPASAR
2023/2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS KOMUNIKASI
INTERPERSONAL PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS
PUSKESMAS BANGLI**

Oleh:

NI LUH MADE ARYAWATI
NIM: P07120223154

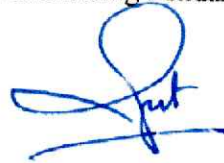
TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama



I Ketut Suardana, S.Kp. M.Kes
NIP. 196509131989031002

Pembimbing Pendamping



I Wayan Surasta, S.Kp., M.Fis.
NIP. 196512311987031015

**MENGETAHUI:
KETUA JURUSAN KEPERAWATAN
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR**



Ners I Made Sukarja, S.Kep.M.Kep
NIP. 196812311992031020

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPS**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS KOMUNIKASI
INTERPERSONAL PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS
PUSKESMAS BANGLI**

Oleh:

NI LUH MADE ARYAWATI
NIM: P07120223154

TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI

PADA HARI : Senin

TANGGAL : 3 Juni 2024

TIM PENGUJI:

1. Ns.Ni Made Wedri,A.Per.Pen.S.Kep.Ns.M.Kes (Ketua)
NIP. 196106241987032002



2. Ns.I.G.A.Ari Rasdini,S.Pd.S.Kep. M.Pd. (Anggota)
NIP. 195910151986032001



3. Ns.I Wayan Sukawana, S.Kep.M.Pd (Anggota)
NIP. 196709281990031001



MENGETAHUI:
KETUA JURUSAN KEPERAWATAN
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR



Ners I Made Sukarja.S.Kep.M.Kep
NIP. 19681231 1992031020

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Luh Made Aryawati
NIM : P07120223154
Program Studi : Sarjana Terapan Keperawatan
Jurusan : Keperawatan
Tahun Akademik : 2023/2024
Alamat : Perum.AK Griya Sidawa,Tamanbali,Bangli

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul *Hubungan Antara Kualitas Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Tingkat kepuasan Pasien Dalam Asuhan Keperawatan Di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Bangli* adalah benar **karya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain**.
2. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Skripsi ini **bukan** karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya sendiri bersedia menerima sanksi sesuai Peraturan Mendiknas RI No.17 Tahun 2010 dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 4 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



NI Luh Made Aryawati

NIM. P07120223154

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSKESMAS BANGLI

ABSTRAK

Kepuasan pasien menjadi tolak ukur tingkat kualitas pelayanan kesehatan. Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit maupun puskesmas. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan atau pemberian asuhan keperawatan adalah melalui komunikasi interpersonal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Jenis penelitian ini penelitian analitik korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan di UPT Puskesmas Bangli pada bulan Maret-April tahun 2024. Sampel penelitian sebanyak 125 orang dengan teknik *Purposive Sampling*. Instrumen menggunakan kuesioner komunikasi interpersonal dan kepuasan metode RATER. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji statistik *Rank Spearman*. Hasil penelitian menunjukkan kualitas komunikasi interpersonal perawat sebagian besar yaitu 55 orang (44%) baik, tingkat kepuasan pasien sebagian besar yaitu 67 orang (53,6%) puas. Hasil uji *Rank Spearman* juga didapat nilai *coefisien corelation* sebesar 0,853 dapat diartikan terdapat hubungan yang kuat antara kualitas komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien, komunikasi interpersonal yang terjalin baik maka pasien merasa terpenuhi harapannya sehingga komunikasi yang dilakukan oleh perawat mempengaruhi kepuasan pasien. Disarankan agar mengikuti pelatihan dan penyegaran secara periodik sehingga perawat memiliki kemampuan membangun komunikasi yang efektif, yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien sebagai pengguna jasa di Puskesmas

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Pasien

**THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF COMMUNICATION
QUALITY OF NURSE INTERPERSONAL COMMUNICATION WITH THE
LEVEL OF PATIENT SATISFACTION PATIENTS AT THE BANGLI
HEALTH CENTRE TECHNICAL IMPLEMENTATION UNIT**

ABSTRACT

Patient satisfaction is a measure of the level of quality of health services. Low patient satisfaction rates will have an impact on the development of hospitals and health centres. One of the factors that affect satisfaction in the service or provision of nursing care is through interpersonal communication. This study aims to determine the relationship between the quality of nurse interpersonal communication with the level of patient satisfaction. This type of research is correlation analytic research with a cross sectional approach. The research was conducted at UPT Puskesmas Bangli in March-April 2024. The study sample was 125 people with purposive sampling technique. The instrument used an interpersonal communication questionnaire and RATER method satisfaction. Data analysis used univariate and bivariate analysis with the Rank Spearman statistical test. The results showed that the quality of interpersonal communication of nurses was mostly 55 people (44%) good, the level of patient satisfaction was mostly 67 people (53.6%) satisfied. The results of the Rank Spearman test also obtained a correlation coefficient value of 0.853, which means that there is a strong relationship between the quality of nurses' interpersonal communication and the level of patient satisfaction, interpersonal communication that is well established so that patients feel their expectations are met so that communication carried out by nurses affects patient satisfaction. It is recommended that nurses take part in periodic training and refreshment so that nurses have the necessary skills and knowledge.

Keywords: *Interpersonal Communication, Patient Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena berkat asungkertha Waranugraha-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Hubungan Antara Kualitas Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Bangli”** tepat pada waktunya. Skripsi ini ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Diploma IV Keperawatan Kemenkes RI Politeknik Kesehatan Denpasar.

Skripsi ini dapat terselesaikan berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr Sri Rahayu, S.Tr.Keb, S.Kep., Ners., M.Kes., sebagai Direktur Poltekkes Kemenkes Denpasar
2. Ners I Made Sukarja.S.Kep.,M.Kep., selaku Ketua Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Denpasar yang telah memberi kesempatan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. I Ketut Suardana,S.Kp.,M.Kes, selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dalam membimbing penulisan skripsi ini.
4. I Wayan Surasta,S.Kp.M.Fis, selaku pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu dalam membimbing penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen yang terlibat dalam proses pembelajaran yang telah memberikan ilmunya kepada kami, sehingga kami dapat menyusun skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah membantu hingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Penulisan skripsi ini tentunya masih belum sempurna. Untuk itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan guna penyempurnaan skripsi ini.

Denpasar, Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	
LEMBAR PRASYARAT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGHANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Komunikasi Interpersonal.....	9
B. Konsep Kepuasan.....	16
BAB III KERANGKA KONSEP	
A. Kerangka Konsep.....	25
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	26
C. Hipotesis.....	27
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Alur Penelitian	29

C. Tempat dan Waktu Penelitian	30
D. Populasi dan Sampel Penelitian	30
E. Jenis dan teknik pengumpulan data.....	31
F. Pengolahan dan Analisis Data	36
G. Etika Penelitian	40
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Konsep Penelitian Hubungan Antara Kualitas Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Bangli.....	25
Gambar 2	Alur Penelitian Hubungan Antara Kualitas Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Bangli.....	29

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Definisi Operasional Penelitian Hubungan Antara Kualitas Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Bangli.....	27
---------	---	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Jadwal Kegiatan Penelitian
- Lampiran 2. Anggaran Biaya Penelitian
- Lampiran 3. Permohonan Menjadi Responden Penelitian
- Lampiran 4. Lembar persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 5. Instrumen Penelitian