

**HUBUNGAN KOMUNIKASI PERAWAT TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**Karya Tulis Ilmiah**

**Untuk memenuhi syarat memperoleh derajat**

**Sarjana keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Lilis Awaliyah**

**20070320071**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2011**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Karya Tulis Ilmiah**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI PERAWAT TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**Telah diseminarkan dan diujikan pada tanggal:**

**01 Juni 2011**

**Oleh:**

**LILIS AWALIYAH**

**NIM 20070320071**

**Penguji:**

**Moh Afandi., Ns., S.Kep., MAN. (.....)**

**Shanti Wardaningsih., S,Kep., Ns. Sp.jiwa (.....)**

**Mengetahui  
Dekan Fakultas Kedokteran  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**(dr. H. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes)**

## MOTTO

Allah meluaskan rizki dan menyempitkannya bagi siapa saja yang Dia kehendaki.

Mereka bergembira dengan kehidupan di dunia, padahal kehidupan dunia itu (dibanding dengan) kehidupan akhirat, hanyalah kesenangan (yang sedikit).

(QS. Ar Ra'd:26)

Dan tiadalah kehidupan dunia ini, selain dari main-main dan senda gurau belaka.

Dan sungguh kampung akhirat itu lebih baik bagi orang-orang yang bertaqwa.

Maka tidakkah kamu memahaminya?

(QS. Al An'am:32)

Ketahuiilah, bahwa sesungguhnya kehidupan dunia ini hanyalah permainan dan

Suatu yang melalaikan, perhiasan dan bermegah-megah antara kamu serta berbangga-bangga tentang banyaknya harta.....Dan kehidupan dunia ini tidak

lain hanyalah kesenangan yang menipu.

(QS. Al hadid:20)

Kehidupan ini adalah anugrah yang sangat berharga  
Hidup adalah tanggung jawab yang setiap detiknya bermakna ibadah

Karya tulis ilmiah ini penulis persembahkan untuk  
Ibunda yang tercinta Maenah dan Ayahanda Kohar  
Lantunan doa, dan harapan yang selalu mengiringi penulis  
Menjadi pupuk ditengah keringnya hati menghadapi kehidupan, menjadi  
Oase ditengah gersangnya padang pasir dan penyejuk di musim kemarau  
Semoga ayah dan ibu bahagia di dunia dan akhirat  
Hanya ini yang Ananda bisa persembahkan, belum sebanding dengan  
Pengorbanan ayah dan bunda...

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Sebuah karya kecil aku persembahkan sebagai hasil dari sebuah penantian perjalanan panjang dari proses belajarku buat diriku dan orang-orang yang kusayangi...

Segala Puji dan Syukur kepada Allah atas limpahan rahmat-Nya, serta solawat kepada Rosulullohsolollohualaihi wa sallam, hanya kepada Allah saya mengabdikan *Teruntuk pertama dan utama Allah s.w.t dan Rasulullah s.a.w ,...,dan Islam yang ku pegang sampai akhir hayat menjemputku,, Melalui karya sederhana nan jauh dari kesempurnaan, semoga mampu membuat bangga terutama insan yang selalu memberi dukungan dan kasih sayang dengan tulus selama ini.....*

*Teruntuk ayahanda .....tanpa dukungan moril dan materil ananda tidak akan pernah mencapai semua ini, terima kasih atas kerja keras dari esok sampai petang dan keringat demi tanggung jawab keluarga.*

*Teruntuk Ibunda tercinta.....terima kasih atas bimbingan spiritual dan kasih sayang sepanjang jalan yang takkan pernah terbalas dengan nyawa sekalipun.*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan kehendakNya, Penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “**Hubungan Komunikasi Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta**”. Salawat dan salam penulis haturkan kepada Nabiullah Muhammad SAW yang telah membawa risalah illahi sebagai pedoman bagi manusia dalam segala aspek kehidupan. Semoga sebuah Karya Tulis Ilmiah ini dapat menyumbangkan hal yang bermanfaat dalam ilmu pengetahuan.

Pada lembaran ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih untuk semua pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan, dan dukungan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah kepada:

1. Bapak dr. H. Erwin Santosa Sp. A. M. Kes., selaku dekan fakultas kedokteran dan ilmu kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Moh. Afandi S.kep,Ns MAN selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, ilmu, kesabaran dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini Jazakallahu khairan katsiran.
3. Ibu Shanti Wardaningsih S.kep, Ns Sp.Jiwa selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.

4. Ibu Dyah Rivani, S.Kep.,Ns. Dan ibu Ari Budiati, S.Kep.,Ns. Selaku pembimbing dirumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta
5. Orang tua Ayahanda Kohar dan Bunda Maenah yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan doanya bagi penulis atas ide serta penulisan Karya Tulis Ilmiah ini. Jazakallahu khairan katsiran.
6. Teman-teman dalam kelompok penelitian ini, terutama Ellyda Septiani Pramita yang telah memberikan dorongan, semangat, inspirasi, dan kerjasama serta kebersamaan dalam suka dan duka sehingga KTI ini dapat diselesaikan.
7. Adikku yang telah memberikan dorongan, semangat, dan motivasi kepada penulis
8. Teman-teman PSIK 2007 dan sahabat-sahabat terbaik saya yang telah memberikan dorongan, semangat, inspirasi, dan kerjasama kepada penulis.

Penulis menyadari Karya Tulis Ilmiah ini mungkin jauh dari sempurna, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, Mei 2011

Hormat saya,

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL DAN SKEMA.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Penelitian Terkait.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Komunikasi	
1. Definisi Komunikasi.....	8
2. Macam Komunikasi.....	10
3. Tingkatan Komunikasi.....	13
4. Elemen Proses Komunikasi .....	13
5. Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi .....	15
B. Kepuasan	
1. Definisi Kepuasan.....	17
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan .....	20
3. Aspek-aspek yang Mempengaruhi Kepuasan.....	23



C. Hubungan Komunikasi dengan Kepuasan.....	26
D. Perawat .....	27
E. Kerangka Konsep Penelitian .....	28
F. Hipotesis .....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	30
B. Subyek Penelitian .....	30
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
D. Variable dan Definisi Operasional .....	32
E. Instrumen Penelitian.....	34
F. Cara Pengumpulan Data .....	35
G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
H. Analisis Data .....	37
I. Etika Penelitian.....	39
J. Jalannya Penelitian.....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Wilayah Penelitian.....	42
B. Hasil Penelitian.....	43
1. Karakteristik Subyek Penelitian.....	43
2. Komunikasi Perawat.....	44
3. Kepuasan Pasien.....	45
4. Hubungan Komunikasi Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.....	45
C. Pembahasan.....	46
D. Keterbatasan Penelitian.....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	63
1. Bagi Dunia Keperawatan.....	63

2. Bagi Perawat.....	63
3. Bagi Peneliti Lain.....	64
4. Bagi Pasien.....	64
C. Kekuatan dan Kelemahan Penelitian.....	64
1. Kelemahan Penelitian.....	64
2. Kekuatan Penelitian.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	69

## DAFTAR TABEL DAN SKEMA

<b>Daftar Tabel</b>	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 1.</b> Definisi operasional.....	33
<b>Tabel 2.</b> Proporsi item pertanyaan komunikasi perawat.....	34
<b>Tabel 3.</b> Proporsi item pertanyaan kepuasan pasien.....	35
<b>Tabel 4.</b> Karakteristik subyek penelitian I.....	43
<b>Tabel 5.</b> Karakteristik subyek penelitian 2.....	44
<b>Tabel 6.</b> Distribusi frekuensi menurut komunikasi perawat.....	44
<b>Tabel 7.</b> Distribusi frekuensi menurut kepuasan pasien.....	45
<b>Tabel 8.</b> Hubungan Komunikasi Perawat Terhadap Kepuasan Pasien.....	45
 <b>Daftar Skema</b>	
<b>Skema 1</b> Kerangka Konsep.....	28

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1** Lembar permohonan mengisi kuesioner
- Lampiran 2** Lembar persetujuan menjadi responden
- Lampiran 3** Lembar kuesioner tentang komunikasi perawat
- Lampiran 4** Lembar kuesioner tentang kepuasan pasien
- Lampiran 5** Lembar survey pendahuluan
- Lampiran 6** Lembar uji validitas
- Lampiran 7** Lembar permohonan surat ijin penelitian
- Lampiran 8** Lembar ijin penelitian
- Lampiran 9** Lembar uji etik
- Lampiran 10** Lembar Hasil uji Korelasi
- Lampiran 11** Lembar jadwal penyusunan KTI

**Awaliyah L.** (2011), Hubungan Komunikasi Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Karya Tulis Ilmiah. Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

**Pembimbing:**

Moh Afandi., Ns., S.Kep.,MAN.

## **INTISARI**

Perbaikan mutu dan kinerja pelayanan klinis pada umumnya dimulai oleh perawat melalui berbagai bentuk kegiatan, seperti gugus kendala mutu, penerapan standar keperawatan, pendekatan-pendekatan pemecahan masalah, maupun audit masalah. Terlaksananya pelayanan keperawatan sangat tergantung pada aspek ketenagaan atau sumber daya manusianya baik kualitas maupun kuantitas. Tenaga keperawatan di rumah sakit yang merupakan tenaga kesehatan terbanyak

Tujuan penelitian ini adalah untuk Mengetahui Hubungan Komunikasi Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Penelitian ini adalah deskriptif analitik non eksperimental dengan pendekatan *cross sectional* dengan analisis data menggunakan uji statistik korelasi *Spearman*. Proses pengumpulan sampel menggunakan *Total sampling* diperoleh 28 sampel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara komunikasi perawat terhadap tingkat kepuasan pasien dengan hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=0,007$ .

Kesimpulan pada penelitian ini adalah ada hubungan antara komunikasi perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan nilai  $p=0,007$ . Saran ditunjukan kepada pihak rumah sakit agar penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan terhadap pelaksanaan peningkatan komunikasi perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

**Kata kunci:**Komunikasi Perawat, Kepuasan pasien, Pelayanan Keperawatan

**Awaliyah L.** (2011), *The Correlations between Nursing Communication with Patient's Satisfactions Level in PKU Muhammadiyah Yogyakarta General Hospital.*

**Adviser:**

Moh Afandi., Ns., S.Kep.,MAN.

**ABSTRACT**

*The development of clinical quality and clinical service generally begin from the nurse through from variety of activity, such as; cluster of quality control, applying of nursing standard, problem solving approach, although problem audit. Carried out of nursing care service very extremely depend on employee or human resource aspect as quality although quantity. Nurse resources are the highest quantity health care service in hospital.*

*The purpose of study was to know the correlations between Nursing Communication with patient's satisfactions level in PKU Muhammadiyah Yogyakarta general hospital.*

*This research used descriptive analitic non-experiment design with cross sectional approach and spearman corellation data statistic. Data were collected by total sampling as many as 28 samples.*

*The result of study shows that Corellation between nursing communication with patient's satisfactions level with data statistic value is  $p=0,007$*

*Conclusion of study is, Corellation between nursing communication with patient's satisfactions level in PKU Muhammadiyah Yogyakarta general hospital with data statistic value is  $p=0,007$ . The suggestion for the hospital is, the hospital should maintain the quality of nursing care which have in good state for in patient condition and should increase the quality of nursing care to be in more good state.*

**Keywords:***Nursing communication, Patient's satisfactions, Nursing care service*