

**PENGARUH KEMAMPUAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI  
INTERPERSONAL DOKTER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PASIEH DI RUMAH SAKIT ISLAM KLATEN**

**[THE INFLUENCE DOCTOR INTERPERSONAL COMMUNICATION SKILL  
TOWARD PATIENT SATISFACTION IN HOSPITAL ISLAM KLATEN]**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**Nama : ANITA DWI RAHMAWATI**

**NIM : 20010530010**

**Jurusan : ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2006**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Tim Penguji Jurusan Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,  
Pada

Hari/Tanggal : Senin, 11 September 2006

Waktu : 11.00 WIB

Tempat : LAB IK (A)

Disahkan oleh

Pembimbing I



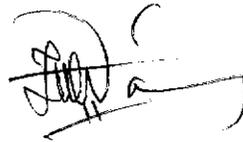
Suciati, S.Sos, M.Si

Penguji I



Sovia Sitta Sari, S.Sos, M.Si

Penguji II



Zuhdan Aziz, S.IP, S.Sn

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Tim Penguji Jurusan Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,  
Pada

Hari/Tanggal : Senin, 11 September 2006

Waktu : 11.00 WIB

Tempat : LAB IK (A)

Disahkan oleh

Pembimbing I



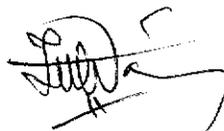
Suciati, S.Sos, M.Si

Penguji I



Sovia Sitta Sari, S.Sos, M.Si

Penguji II



Zuhdan Aziz, S.IP, S.Sn

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucapkan syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini sekalipun dengan berbagai rintangan menyertai.

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Islam Klaten sehingga terwujudlah skripsi yang berjudul: "PENGARUH KEMAMPUAN KETRAMPILAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM KLATEN".

Berkat petunjuk, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah membimbing jalanku, memberi petunjuk untukku, terima kasih atas setiap detik penuh hikmah yang telah ku lewati dalam hidupku.
2. Ibu Suciati, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta dukungan kepada penulis selama menyelesaikan penulisan skripsi ini, terima kasih banyak.
3. Ibu Sovi Sittasari, S.IP, M.Si. selaku penguji yang telah memberikan masukan serta petunjuk kepada penulis... makasih ya Bu.

4. Bapak Zuhdan Azis, S.IP, S.Sn, selaku penguji terima kasih atas masukan dan revisinya.
5. Bapak dan Ibuku semoga karya ini bisa menjadi persembahan yang membahagiakan, terima kasih atas doanya selama ini.
6. Kakakku Mas Ipin makasih dah ngisiin pulsaku walaupun harus berkali-kali SMS baru mau ngisiin pulsaku, he....he...
7. Adikku Novia yang genit sok imut kayak marmut, sejak kapan kamu jadi tukang kredit...itungan banget sih ama kakak mu yang paling cantik ini..
8. Sahabat-sahabatku Ami, Eko, Reni kalian adalah my best Friends kapan nih foto di Kayona lagi?? Kapan-kapan ke Temanggung lagi yuk..
  - Buat Ami makasih ya Mik dah nemenin aku dari ngurus syarat-syarat Pendadaran sampai ujian Pendadaran....Mik, ingat nggak waktu kita ketilang bareng??? Hehe...o ya kemarin waktu nunggu aku ujian pendadaran, kok bawa makanan banyak banget, sebenarnya mau piknik atau nungguin ujian aku sih?
  - Reni thanks atas pinjaman kemeja putihnya ya Ren, o ya Ren, jangan lupa ya aku di make up pas wisuda nanti. Ren ikutan lomba pantene lagi gak?? Hehe..pokoknya thank berat dah nemenin aku Pendadaran.
  - Mbak Eko Pujiastutik makasih udah datang jauh-jauh dari Temanggung pas aku Kompre ... kapan nih ngajak kita ke alun-alun buat jajan bakso lagi?? Hehe.
9. Teman-teman SMA ku Ratna (makasih sudah jadi sahabat baik), Rini, Erma, Eny, Astri kapan kita reuni lagi????

10. Teman-teman KKNku Itak, Hengky, Wisnu, Ari, Udin, Fauzy jangan dilupain ya "Nitikan City".
11. Teman-teman IK (2001) Nila, Ika, Nia, Rofi, Sita, Afa, Aulia, Aang, Gunawan, dan yang lainnya kapan kita buka puasa bareng????
12. Buat anak-anak kost Victoria, Aning (jangan sembarangan naruh kartu lagi ya), buat Marina (gimana masih jadi pemain sandiwara khan, kamu punya bakat lho) hehe....Buat Nur (gak nonton Film lagi Nur?)
13. Buat Nokia 3120 Makasih lho dah setia nemenin aku.
14. Buat Mas Gun kamu adalah bintang di hatiku walaupun kadang redup sinarmu tapi dapat kurasakan hangat kasihmu.
15. Masku di Bandung, Mas maafin ade ya kalau selama ade punya salah ...
16. Seseorang di masa lalu ku kenapa kamu harus hadir dalam kehidupanku???

Yogyakarta, 11 Oktober 2006

Anita Dwi Rahmawati

## DAFTAR ISI

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Tinjauan Pustaka .....	7
1. Keterampilan Komunikasi .....	7
2. Komunikasi Interpersonal .....	8
3. Tujuan Komunikasi Interpersonal .....	11
4. Fungsi Komunikasi Interpersonal.....	12
5. Efektivitas Komunikasi Interpersonal .....	13
6. Kepuasan Pelanggan .....	17
7. Hubungan Keterampilan Komunikasi yang Efektif dengan Kepuasan Pasien .....	22
8. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	25
F. Hipotesis.....	28
G. Definisi Konsep.....	29
H. Definisi Operasional .....	29
I. Metodologi Penelitian.....	32
1. Paradigma Penelitian .....	32
2. Jenis Penelitian .....	32
3. Objek Penelitian .....	32
4. Jenis Data .....	32

5. Metode Pengumpulan Data .....	33
6. Metode Pengambilan Sampel.....	34
7. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	35
8. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	37
9. Teknik Analisa Data .....	40

## **BAB II GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT ISLAM KLATEN**

A. Visi dan Misi Rumah Sakit Islam Klaten .....	41
B. Letak Geografis Rumah Sakit Islam Klaten .....	42
C. Sejarah Singkat Berdirinya Rumah Sakit Islam Klaten .....	44
D. Struktur Organisasi .....	44
E. Jenis-Jenis Pelayanan.....	47
F. Hasil Kegiatan Pelayanan .....	50

## **BAB III TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Temuan Penelitian .....	54
1. Identitas Responden.....	54
2. Persebaran Responden untuk Variabel Komunikasi Interpersonal	60
3. Persebaran Responden untuk Variabel Kepuasan Pasien .....	85
B. Pembahasan Analisis Korelasi	
1. Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Pasien .....	92
2. Hubungan Antara Rekomendasi dengan Kepuasan Pasien .....	94
3. Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dan Rekomendasi dengan Kepuasan Pasien.....	95

**BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan ..... 98

B. Saran ..... 99

## ABSTRAK

Rumah Sakit Islam Klaten memiliki peran penting sebagai sarana pendukung bagi pengembangan kota Klaten terutama untuk dapat terpeliharanya kesehatan masyarakat kota Klaten dan sekitarnya. Namun demikian dokter tetap di Rumah Sakit Islam Klaten hanya berkisar 16%. Dokter di rumah sakit harus mempunyai kemampuan ketrampilan komunikasi dalam menangani pasiennya. Dokter harus bisa membuat pasien percaya agar pasien mempunyai sugesti bahwa dia akan sembuh. Efektif tidaknya komunikasi interpersonal yang dijalankan oleh seorang dokter akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Permasalahan dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh kemampuan keterampilan komunikasi interpersonal dokter terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Klaten.

Penelitian ini merupakan penelitian korelasional untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih dengan cara menguji hubungan antara variabel yang bersangkutan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan observasi. Untuk menguji hipotesis maka digunakan analisis uji jenjang Kendall's Tau.

Kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Terdapat korelasi yang positif antara kemampuan komunikasi interpersonal dokter dengan kepuasan pasien. Nilai koefisien korelasi antara dua variabel adalah sebesar 0,513. Nilai koefisien korelasi tersebut terbukti signifikan karena nilai *p-value* dari korelasi antara variabel kemampuan komunikasi interpersonal dengan variabel kepuasan pasien, yaitu 0,00 bernilai kurang dari alpha ( $\alpha$ ) sebesar 5%, (2) Terdapat korelasi yang positif antara rekomendasi yang diterima pasien dengan kepuasan pasien. Nilai koefisien korelasi antara dua variabel adalah sebesar 0,427. Nilai koefisien korelasi tersebut terbukti signifikan karena nilai *p-value* dari korelasi antara variabel rekomendasi yang diterima pasien dengan variabel kepuasan pasien, yaitu 0,00 bernilai kurang dari alpha ( $\alpha$ ) sebesar 5%, (3) Terdapat korelasi yang positif antara kemampuan komunikasi interpersonal dokter dan rekomendasi dengan kepuasan pasien. Nilai koefisien korelasi antara dua variabel adalah sebesar 0,909. Nilai koefisien korelasi tersebut terbukti signifikan karena nilai *p-value* dari korelasi secara bersama-sama antara variabel kemampuan komunikasi interpersonal dan variabel rekomendasi dengan variabel kepuasan pasien, yaitu 0,00 bernilai kurang dari alpha ( $\alpha$ ) sebesar 5%, dan (4) Kemampuan komunikasi interpersonal yang dimiliki oleh dokter yang meliputi lima karakter, yaitu keterbukaan (*openess*), empati (*emphaty*), dukungan (*suportiveness*), rasa positif (*positiveness*) dan kesamaan (*equality*) akan memberikan kepuasan kepada pasien dalam melakukan komunikasi. Semakin baik kemampuan komunikasi interpersonal yang dimiliki oleh dokter, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.