

SKRIPSI

HUBUNGAN KOMUNIKASI PERAWAT DALAM PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS COLOMADU 1 KABUPATEN KARANGANYAR

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Dalam Program Studi Ilmu Keperawatan
Universitas Sahid Surakarta



Oleh :

DINA MARIYANA
NIM : 2012123002

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2015**

SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sahid Surakarta, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dina Mariyana

NIM : 2012123002

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/Skripsi, dengan judul :
"HUBUNGAN KOMUNIKASI PERAWAT DALAM PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS COLOMADU 1 KABUPATEN KARANGANYAR",

adalah benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan/karya orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya sanggup menanggung segala konsekuensinya.

Surakarta, 07 September 2015

Yang menyatakan



(DINA MARIYANA)

NIM : 2012123002

**PERNYATAAN PERSetujuan PUBLIKASI
KARYA ILMIAH INTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Sivitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Dina Mariyana
NIM : 2012123002
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Jenis Karya : Skripsi

Dem: pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

"HUBUNGAN KOMUNIKASI PERAWAT DALAM PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS COLOMADU 1 KABUPATEN KARANGANYAR".

Berserta instrument/desain/perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengahli mediakkan, mengelola dalam bentuk perngkulan data (*data base*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*author*) dan pembimbing sebagai *co author* atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun

Dibuat di : Surakarta

Pada Tanggal : 07 September 2015

Yang membuat pernyataan.



Dina Mariyana
NIM 2012123002



LEMBAR PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KOMUNIKASI PERAWAT DALAM PELAYANAN
KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
COLOMADU I KABUPATEN KARANGANYAR**

Disusun Oleh


DINA MARIYANA
NIM : 201 21 23802

Tugas akhir ini telah disetujui untuk dipertahankan
dihadapan dewan penguji
pada tanggal : 07 September 2015

Pembimbing I


(J. Sukardi, S.Kep., M.M)

Pembimbing II


(Vitri Dyah Herawati, S.Kep.,Ns)

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan




Ahmad Syamsul Bahri, S.Kep., M.Kes.

LEMBAR PENGESAHAN


**HUBUNGAN KOMUNIKASI PERAWAT DALAM PELAYANAN
KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
COLOMADU I KABUPATEN KARANGANYAR**

Disusun Oleh:

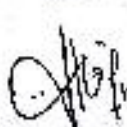
DINA MARIYANA
NIM : 2012123002

Tugas akhir ini telah diterima dan disahkan oleh dewan penguji Tugas Akhir
Program Studi Ilmu Keperawatan
Universitas Sahid Surakarta
Pada tanggal : 07 September 2015

Penguji I


(H. Sukardi, S.Kep., MM)

Penguji II


(Vitri Dyah Herawati, S.Kep.,Ns)

Penguji III


(Anniez R., S.Psi., M.Psi.)

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ilmu Kesehatan



**FAKULTAS
ILMU KESEHATAN**


Dr. Sumarsono, M.Kes.

MOTTO

Barang siapa memberi kemudahan kepada orang lain maka Allah akan memberikan kemudahan di dunia dan di akhirat (HR. Mutafaq Alaih).

Kita mengorbankan kesehatan untuk mendapatkan uang, kemudian kita mengorbankan uang untuk meraih kembali kesehatan kita (F.M. Vooltaire)



PERSEMBAHAN



Karya ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku yang dengan keikhlasannya telah memberikan segalanya yang tak terbalaskan.
2. Kakak dan adikku yang telah memberikan *support* untuk segera menyelesaikan karya ini.
3. Saudara-saudaraku tercinta yang telah menemani hidupku dengan penuh rasa kasih dan sayang serta motivasinya tiada terhenti.
4. Semua rekan-rekan yang telah membantu terselesainya skripsi ini.
5. Almamater dan pembaca yang budiman.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa, dengan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini mengambil judul “Hubungan Komunikasi Perawat dalam Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Colomadu 1 Kabupaten Karanganyar” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh kelulusan Sarjana Keperawatan Universitas Sahid Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak atas arahan, bimbingan, masukan dan bantuannya sehingga penyusunan skripsi ini dapat selesai. Dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Kohar Sulistyadi, MSIE., Rektor Universitas Sahid Surakarta, yang telah memberikan kesempatan untuk studi di Universitas Sahid Surakarta.
2. H. Hartanto, SH., M.Hum., Wakil Rektor II, yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta.
3. Sri Huning Anwariningsih, ST., M.Kom., Wakil Rektor III, yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta.
4. dr. Sumarsono, M.Kes., Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan dan saran serta masukannya sehingga skripsi ini menjadi lebih sempurna.

5. Ahmad Syamsul Bahri, S.Kep., M.Kes., Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan saran, arahan dan koreksinya, sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. H. Sukardi, S.Kep., MM., Pembimbing I dan Penguji yang dalam kesibukannya telah memberikan bimbingan, saran dan masukan yang membangun dengan penuh kesabaran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Vitri Dyah Herawati, S.Kep., Ns., Pembimbing II dan Penguji yang dalam kesibukannya telah memberikan bimbingan dan saran dengan penuh kesabaran kepada penulis.
8. Anniez R., S.Psi.,M.Psi., Penguji III yang telah memberikan saran, koreksi dan arahannya sehingga skripsi ini lebih sempurna.
9. Dosen dan Staf Jurusan Keperawatan, Program Studi S-1 Keperawatan yang telah memberikan kontribusinya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. drg. E. Mardikaningtyas K, M.Kes., Kepala Puskesmas Colomadu I, terima kasih atas ijin yang diberikan untuk melakukan penelitian.
11. Seluruh responden yang bersedia bekerja sama menjadi responden dalam penelitian ini, terima kasih atas bantuan dan atensinya.
12. Semua rekan-rekanku, betapa banyak pengorbanan kalian dan begitu mulianya hati kalian.
13. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dorongan kepada penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih adanya beberapa kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun. Harapan penulis, semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan menambah khasanah ilmu pengetahuan bagi pembaca umumnya dan bagi penulis khususnya.

Surakarta, September 2015

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
INTISARI	xviii
<i>ABSTRACT</i>	xix
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian	9

BAB	II	TINJAUAN PUSTAKA	12
	A.	Tinjauan Teori	12
		1. Komunikasi	12
		2. Perawat	20
		3. Mutu Pelayanan Kesehatan	25
		4. Kepuasan	35
	B.	Kerangka Teori	39
	C.	Kerangka Konsep	40
	D.	Hipotesis	40
BAB	III	METODE PENELITIAN	
	A.	Jenis Penelitian.....	41
	B.	Tempat dan Waktu Penelitian	41
	C.	Populasi dan Sampel	41
	D.	Variabel Penelitian	43
	E.	Definisi Operasional	43
	F.	Instrumen Penelitian.....	44
	G.	Uji Validitas dan Reliabilitas	46
	H.	Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data	49
	I.	Jalannya Penelitian	53
	J.	Etika Penelitian	56
BAB	IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A.	Gambaran Umum Tempat Penelitian	58
	B.	Hasil Penelitian	59
	C.	Pembahasan	65
	D.	Keterbatasan Penelitian	74

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	76
B. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Definisi Operasional	43
Tabel 3.2. Kisi-kisi Kuesioner tentang Persepsi Komunikasi Perawat	45
Tabel 3.3. Kisi-kisi Kuesioner tentang Kepuasan pasien	45
Tabel 4.1. Distribusi responden menurut umur	59
Tabel 4.2. Distribusi responden menurut jenis kelamin	60
Tabel 4.3. Distribusi responden menurut tingkat pendidikan orang tua.....	61
Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi tentang Komunikasi Perawat.....	62
Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi tentang Kepuasan Pasien	63
Tabel 4.6. Hasil Korelasi <i>Tau-Kendall</i>	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Teori	39
Gambar 2.2. Kerangka Konsep	40
Gambar 4.1. Grafik Distribusi frekuensi umur	60
Gambar 4.2. Grafik Distribusi frekuensi jenis kelamin	61
Gambar 4.3. Grafik Distribusi frekuensi tingkat pendidikan.....	62
Gambar 4.4. Grafik Distribusi frekuensi komunikasi perawat	72
Gambar 4.5. Grafik Distribusi frekuensi kepuasan pasien.....	73



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pernyataan Persetujuan Menjadi Responden
2. Permohonan Menjadi Responden
3. Demografi Responden
4. Daftar Lembar Kuesioner
5. Rekapitulasi Hasil *Try Out*
6. Rekapitulasi Data Penelitian
7. Hasil Penelitian
8. Jadwal Penelitian
9. Surat Pengantar Ijin Penelitian dari Universitas Sahid Sudakarta
10. Surat Ijin Penelitian dari Puskesmas Colomadu I Karanganyar
11. Lembar Konsultasi

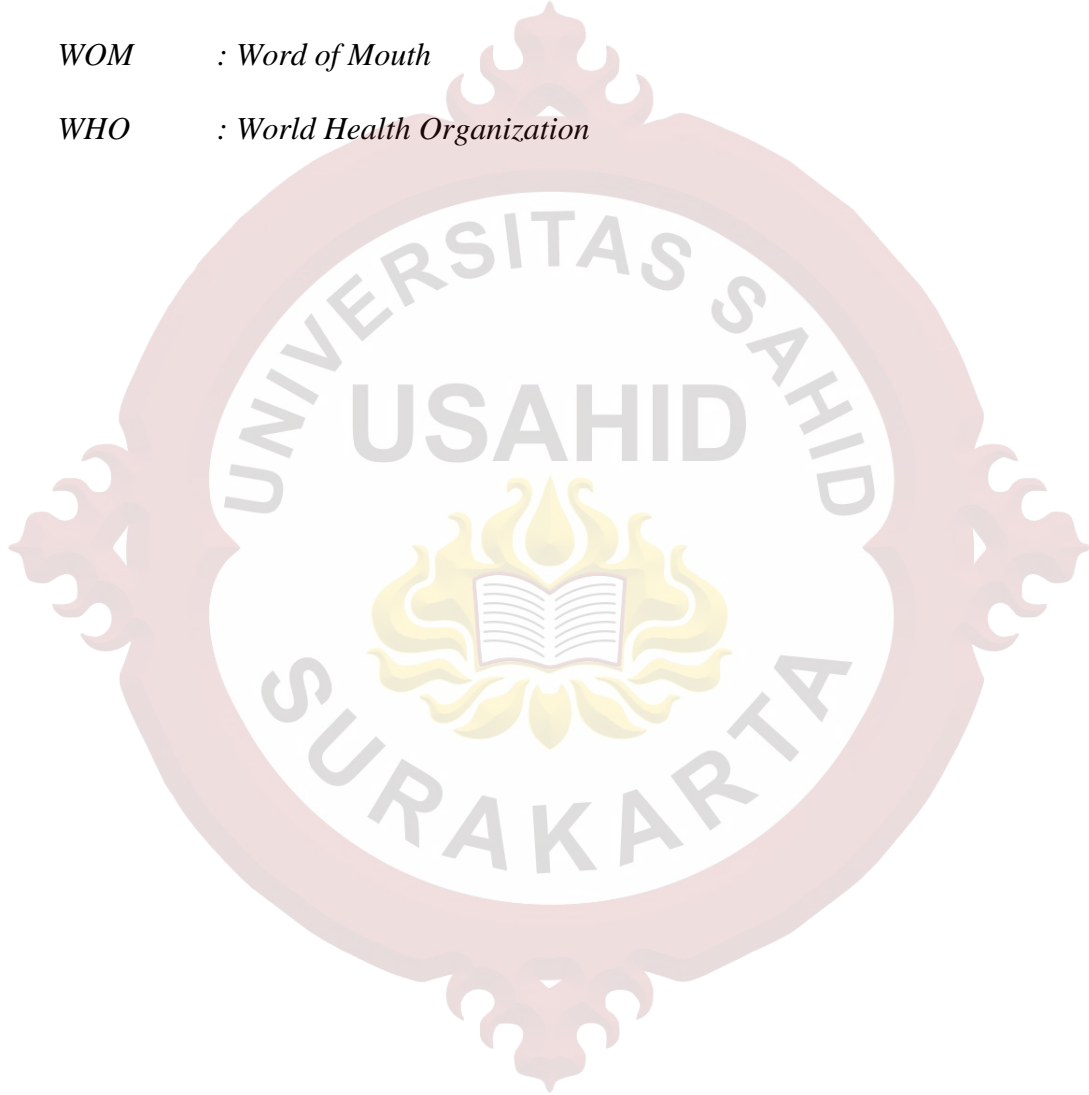
DAFTAR SINGKATAN

AMOS : *Analysis Moment of Structure*

Depkes RI : Departemen Kesehatan Republik Indonesia

WOM : *Word of Mouth*

WHO : *World Health Organization*



INTISARI

HUBUNGAN KOMUNIKASI PERAWAT DALAM PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS COLOMADU 1 KABUPATEN KARANGANYAR

Dina Mariyana,¹ Vitri Dyah Herawati,² Sukardi,³

Latar Belakang: Kepuasan pasien terhadap komunikasi perawat merupakan tingkat perasaan seseorang pasien setelah membandingkan komunikasi perawat yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien. Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak terlepas dari komunikasi perawat dengan pasien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil wawancara diketahui 5 pasien yang berobat rawat jalan kurang mendapat pelayanan yang baik dikarenakan komunikasi perawat yang sebgaiian kurang ramah terhadap pasien juga empati petugas yang kurang efektif.

Tujuan: Mengetahui hubungan antara komunikasi perawat dalam pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Colomadu I Kabupaten Karanganyar.

Metode: Jenis penelitian ini deskriptif kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Populasi berjumlah 2500 pasien, diambil sampel sebanyak 96 dengan teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dengan analisis korelasi *Tau-Kendall*

Hasil : (1) Komunikasi perawat sebagian besar mempunyai komunikasi baik yaitu sebanyak 48 orang (50,0%), (2) Kepuasan pasien orang sebagian besar tergolong puas yaitu sebanyak 56 orang (58,3%); (3) Ada hubungan signifikan antara komunikasi perawat dalam pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Colomadu I Kabupaten Karanganyar ($r_{xy} = 0,525 > 0,218$; $p = 0,000 < 0,05$).

Simpulan: Terdapat hubungan signifikan antara komunikasi perawat dalam pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Colomadu I Kabupaten Karanganyar.

Kata Kunci : komunikasi perawat, pelayanan kesehatan, kepuasan pasien.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta.

² Dosen Program Studi Ilmu keperawatan Universitas Sahid Surakarta.

³ Dosen Program Studi Ilmu keperawatan Universitas Sahid Surakarta.

ABSTRACT

CORELATIONS NURSE IN COMMUNICATION SERVICES PATIENT SATISFACTION WITH HEALTH IN THE HEALTH COLOMADU I DISTRICT KARANGANYAR

Dina Mariyana,¹ Vitri Dyah Herawati,² Sukardi,³

Background: Patient satisfaction toward nurse communication is the level of one's feelings after comparing patients nurses perceived communication with the expectation desired by the patient. Nurses in providing nursing care can not be separated from the nurse communication with patients that can affect patient satisfaction. Interview results are known in 5 patients who received less outpatient good service nurses in part because communication is less friendly to the patient empathy also those with less effective.

Objective: To determine the relationship between the communication of nurses in health care with patient satisfaction in the health center Colomadu I Karanganyar.

Methods: This descriptive quantitative research with cross sectional design. Population of 2500 patients, 96 samples were taken by accidental sampling technique. Data analysis techniques used by Kendall Tau correlation analysis

Results: (1) Communication nurses mostly have good communication as many as 48 people (50.0%), (2) patient satisfaction satisfied people mostly belonging to as many as 56 people (58.3%); (3) There is a significant relationship between the communication of nurses in health care with patient satisfaction in the health center Colomadu I Karanganyar ($r_{xy} = 0.525 > 0.218$; $p = 0.000 < 0.05$).

Conclusions: There is a significant relationship between the communication of nurses in health care with patient satisfaction in the health center Colomadu I Karanganyar.

Keywords: Nurse communication, health care, patient satisfaction.

¹ Student Program Nursing Science Sahid University of Surakarta.

² Lecturer Nursing Science Program Sahid University of Surakarta.

³ Lecturer Nursing Science Program Sahid University of Surakarta.