

## INTISARI

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

Dina Mariyana,<sup>1</sup> Vitri Dyah Herawati,<sup>2</sup> Sukardi,<sup>3</sup>

**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 sebageian 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.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta.

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu keperawatan Universitas Sahid Surakarta.

<sup>3</sup> 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,<sup>1</sup> Vitri Dyah Herawati,<sup>2</sup> Sukardi,<sup>3</sup>

**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.*

---

<sup>1</sup> Student Program Nursing Science Sahid University of Surakarta.

<sup>2</sup> Lecturer Nursing Science Program Sahid University of Surakarta.

<sup>3</sup> Lecturer Nursing Science Program Sahid University of Surakarta.