

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT DENGAN  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KOPELMA  
DARUSSALAM BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Keperawatan

Oleh :

**NURUL AFWANNA  
1812210025**



**UNIVERSITAS BINA BANGSA GETSAMPENA (UBBG)  
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI DAN ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN  
BANDA ACEH  
2022**

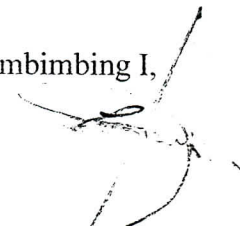
**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT DENGAN  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KOPELMA  
DARUSSALAM BANDA ACEH**

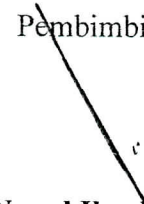
Skripsi Ini Telah disetujui untuk diperertahankan dihadapan  
Tim Penguji Skripsi Program Studi Sarjana Keperawatan  
Fakultas Sains Teknologi dan Ilmu Kesehatan  
Universitas Bina Bangsa Getsempena

Banda Aceh, 17 Agustus 2022  
Menyetujui,

Pembimbing I,

  
**Dr. Mardhatillah, S.Pd.I., M.Pd., CIQnR., CIQaR**  
NIDN : 1312049101

Pembimbing II,

  
**Ns. Nurul Ibrahim, S.Kep., M.Kep**  
NIDN : 1316099001

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan

  
**Mahruri Saputra, S.Kep., Ns., M.Kep**  
NIDN : 1309028903

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Saint Teknologi dan Ilmu Kesehatan  
Universitas Bina Bangsa Getsempena

  
**Uly Muzzakir, MT**  
NIDN : 0127027902

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1. Kajian Teori.....	8
2.1.1. Tinjauan Tentang Komunikasi Interpersonal .....	8
1. Definisi Komunikasi Interpersonal .....	8
2. Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal .....	8
3. Pentingnya komunikasi interpersonal .....	10
4. Kriteria Komunikasi Interpersonal .....	10
5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemampuan Komunikasi Interpersonal Rendah .....	13
6. Tujuan Komunikasi Innterpersonal .....	14
2.1.2. Tinjauan Tentang Perawat.....	14
1. Definisi Perawat .....	14
2. Peran Perawat .....	15
3. Fungsi Perawat .....	16
2.1.3. Kepuasan Pasien .....	16
1. Pengertian Kepuasan pasien .....	16
2. Indikator Kepuasan .....	18
3. Aspek yang Memengaruhi Kepuasan Pasien .....	20
4. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien .....	26
5. Faktor yang Memengaruhi Kepuasan .....	27
2.2. Kerangka Teori .....	29
2.3. Kerangka Konsep .....	29
2.4. Hipotesis Penelitian .....	30

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
	3.1. Desain Penelitian .....	31
	3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
	3.2.1. Lokasi Penelitian.....	31
	3.2.2. Waktu Penelitian.....	31
	3.3. Populasi dan Sampel.....	31
	3.3.1. Populasi .....	31
	3.3.2. Sampel .....	32
	3.4. Variabel Penelitian .....	34
	3.5. Definisi Operasional .....	34
	3.6. Metode Pengukuran .....	35
	3.7. Validitas dan Reabilitas .....	36
	3.7.1. Validitas .....	36
	3.7.2. Reabilitas .....	36
	3.8. Prosedur Pengumpulan Data .....	36
	3.8.1. Jenis Data .....	36
	3.8.3. Pengumpulan Data .....	37
	3.9. Pengolahan Data dan Analisa Data.....	38
	3.9.1. Pengelohan Data .....	38
	3.9.2. Analisa Data .....	40
	3.10. Etika Penelitian .....	41
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
	4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	38
	4.2. Hasil Penelitian.....	39
	4.3. Pembahasan .....	42
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>51</b>
	5.1. Kesimpulan .....	51
	5.2. Saran.....	51

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Komunikasi adalah suatu pertukaran pikiran, perasaan, pendapat dan pemberian nasehat yang terjadi antara dua orang atau lebih yang bekerjasama. Komunikasi merupakan suatu seni untuk dapat menyusun dan menghantar suatu pesan dengan cara yang mudah sehingga dapat dimengerti dan menerima maksud dan tujuan pemberi pesan. Komunikasi yaitu tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Bagaimana keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien (Nursalam, 2015).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pasien karena kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal. Kepuasan pasien merupakan aspek kunci perawatan kesehatan dan telah menunjukkan bahwa ada hubungan antara perlakuan petugas kesehatan dan kepuasan pasien terhadap tingkat perasaan seseorang, baik senang atau kecewa dimana merefleksikan tingkat kepercayaan pasien terhadap kemampuan kinerja yang dirasakan dapat dibandingkan dengan harapannya. (Chatrine Virginia Tamara. 2021).

Pelayanan kesehatan adalah pelayanan jasa, jasa berbeda dengan barang. Jika barang merupakan suatu obyek, benda atau alat, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja (*performance*). Salah satu cara utama yang dirasakan selama berobat di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa, diperoleh jawaban bahwa 5 orang merasa sangat puas, 8 orang merasa puas, dan 7 orang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Sumber masalah di puskesmas Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa yang membuat pasien rawat jalan merasa tidak puas adalah sebagian petugas kesehatan kurang terbuka dalam memberikan informasi tentang penyakit pasien, kurang menunjukkan empati, sikap tenaga kesehatan yang kurang mendukung karena kurang memberikan penguatan pada pasien, kurang sikap positif karena tenaga kesehatan terlihat kurang ramah, dan ada yang menganggap pasien kurang setara dengandirinya. (Chatrine Virginia Tamara.2021).

Menurut Kanuk dan Scifmann, agar pelayanan yang diberikan berkualitas, perlu mempertahankan dan menerapkan kualitas layanan inti dan kualitas layanan penunjang, pelayanan inti itu antara lain dari pelayanan dokter, perawat dan alat medis, sedangkan pelayanan penunjang antara lain kamar pasien dan menu makan. Semakin tinggi kualitas layanan yang di berikan oleh dokter, perawat dan alat medis serta pelayan penunjang kepada pasien semakin tinggi loyalitas pasien dan sebaliknya. Karena loyalitas pasien terhadap rumah sakit/klinik hanya dapat di capai dengan meningkatkan kualitas layanan dengan baik. (Chatrine Virginia Tamara.2021).

Menurut Depkes RI (dalam Siti, Zulpahiyana & Indrayana, 2016) masih ditemukan adanya keluhan tentang ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat.

Rata-rata hasil data yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan. (Muninjaya dalam Tulumang, Kandou & Tilaar, 2015) mengungkapkan bahwa hasil survei kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan di RS Sanglah Denpasar ternyata 84,96 % responden menyatakan belum puas dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Responden terbanyak mengomentari perawat yang tidak ramah dan jutek, ruang perawatan yang kurang bersih, jadwal kunjungan dokter tidak tepat waktu dan sarana parkir yang kurang memadai. Jadi dapat disimpulkan bahwa rata-rata hasil data yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan.

Menurut Kurniasih (2002), menunjukkan 80,9% pasien merasa tidak puas dan sebanyak 19,1% pasien merasa puas dengan kinerja perawat pelaksana (Bhayangkara, 2013). Pasien yang tidak puas terhadap pelayanan keperawatan sebanyak 25,65% dari 49 keluhan pelayanan rumah sakit melalui kontak telepon dan SMS (Bhayangkara, 2013).

Penelitian terdahulu telah dilakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan kota Kediri pada tahun 2013 melaporkan bahwa ketidakpuasan tertinggi (>50%) didapatkan pada aspek keterlambatan dokter spesialis pada instalasi rawat jalan.

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan penting dari sistem kesehatan berupa tingkat kepuasan yang dialami pasien setelah menggunakan layanan.

Efektivitas sistem kesehatan ini bergantung pada kualitas layanan. Oleh karena itu dari sudut pandang pasien terkadang mencerminkan adanya kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan pengalaman memperoleh layanan (Suratri, 2018).

Faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya kepuasan pasien tersebut, antara lain kebersihan fasilitas yang buruk sebesar 73,2%, penyediaan akses layanan yang lebih sedikit sebesar 67,8%, kurangnya obat-obatan yang diresepkan sebesar 65,6%, dan waktu tunggu yang lebih lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan sebesar 59,2% (Derebe et al., 2017).

Kepuasan pasien bergantung pada beberapa faktor seperti kualitas pelayanan klinis yang diberikan, ketersediaan obat, perilaku dokter dan tenaga kesehatan lainnya, biaya pelayanan, sarana prasarana rumah sakit, kenyamanan fisik, dukungan emosional, dan penghargaan terhadap preferensi pasien (Patavegar, 2012).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kaligis (2014) tentang hubungan antara kualitas jasa pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Motoling Timur Kecamatan Motoling Timur Kabupaten Minahasa Selatan dapat dilihat kategori responden mengenai pelayanan dokter terbanyak terdapat pada kategori pelayanan dokter baik dengan jumlah 64 (76,19%) responden, sedangkan kategori pelayanan dokter kurang baik yaitu 20 (23,81%) responden. Untuk pelayanan perawat terbanyak terdapat pada kategori pelayanan perawat baik berjumlah 71 (84,52%) responden, sedangkan kategori pelayanan perawat kurang baik yaitu 13 (15,48%) responden.

Penelitian di RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang menyatakan bahwa ada beberapa permasalahan terkait dengan kepuasan pasien rawat jalan, diantaranya sarana dan prasarana ruang tunggu belum sesuai dengan jumlah kapasitas pasien. Serta waktu tunggu pelayanan di setiap tahapan terbilang cukup lama atau lebih dari 1 jam. Apabila mengacu kepada Standar Pelayanan Minimal yang ada, keseluruhan waktu tunggu rawat jalan baik dari tahap pendaftaran hingga tahap pemeriksaan yaitu 60 menit (Lestari, 2017). Penelitian lain di fasilitas kesehatan di wilayah Amhara Barat, Etiopia dengan responden sebanyak 422 orang menyatakan tingkat kepuasan secara keseluruhan 39,3%. (Derebe et al., 2017).

Hasil survey awal pada tanggal 08 Maret 2022 di puskesmas Kopelma Darussalam banda aceh terdapat jumlah kunjungan pasien berobat jalan setiap perbulannya dengan jumlah perempuan 2.662 orang dan laki-laki 2.187 orang. Jadi keseluruhan jumlah kunjungan pasien setiap perbulannya 4.849 orang/Responden. Hasil wawancara diperoleh data sebanyak 3 dari 4 orang pasien merasa pelayanan yang kurang memuaskan, pasien menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan dan pasien kurang nyaman di ruang tunggu. Pasien merasa perawat kurang peduli dan tidak ramah dengan pasien.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti mencoba untuk mengembangkan penelitian tentang “Hubungan Komunikasi Intrapersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kopelma Darussalam”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Terjadinya ketidakpuasan dikarenakan pelayanan kurang memuaskan, perawat tidak ramah, terlalu judes, ruangan tidak bersih pasien kurang nyaman dan dokter tidak tepat waktu. Perawat yang baik selalu tidak pernah membedakan pasien kaya maupun miskin, setiap pasien harus memiliki hak kepuasan yang sama rata baik kaya maupun miskin.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :“Bagaimana Hubungan Komunikasi Intrapersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kopelma Darussalam”?.?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui Hubungan Komunikasi Intrapersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kopelma Darussalam?

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- 1) Mengidentifikasi distribusi frekuensi hubungan komunikasi interpersonal perawat
- 2) Mengidentifikasi Terpenuhi kepuasan pasien rawat jalan

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dilakukan penelitian ini adalah :

#### **1.4.1 Bagi Tempat Penelitian**

Sebagai masukan atau penambah wawasan yang nantinya dapat dilakukan tindakan selanjutnya dan seterusnya.

#### **1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan Universitas Bina Bangsa Getsampena**

Sebagai masukan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan keperawatan di Indonesia khususnya dapat senantiasa berkembang dan meningkatkan pemahaman tentang komunikasi intrapersonal perawat untuk kepuasan pasien rawat jalan.

#### **1.4.3 Bagi Responden**

Dapat menambah pengetahuan dan merasa nyaman dalam menyampaikan dan meminta sesuatu pada saat rawat jalan.

#### **1.4.4 Bagi Peneliti**

Menambahkan ilmu pengetahuan tentang hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan.

#### **1.4.5 Bagi Penelitian Selanjutnya**

Penelitian ini berguna sebagai pengembangan dasar dalam aplikasi ilmu keperawatan khususnya ilmu keperawatan yang dapat dipergunakan seperlunya dan dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitian lanjutan, khususnya mengenai hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan.