

**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**

**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 PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah

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

Oleh

LILIS AWALIYAH

20070320071

**Telah Kami Setujui Untuk Dipertahankan di Hadapan Tim Pengaji Skripsi
Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Pembimbing

Moh. Afandi, S.Kep.Ns.,MA (Nursing) (.....)

**PROGRAM STUDY ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN**

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

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

Telah disetujui pada tanggal:

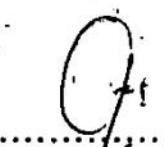
24 Mei 2011

Oleh :

LILIS AWALIYAH

NIM 20070320071

Pembimbing :

Moh. Afandi, S.Kep.Ns.,MA (Nursing) 

Pengaji :

Shanti Wardhaningsih, S. Kep., M.Kep.,Sp. Jiwa 

Mengetahui

Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan



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)

Ketahuilah, 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

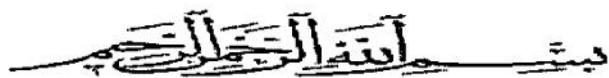
lain hanyalah kesenangan yang menipu.

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

HALAMAN PERSEMPBAHAN



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 Alloh atas limpahan rahmat-Nya, serta solawat
kepada Rosulullohsolollohualaihi wa sallam, hanya kepada Alloh saya mengabdi
*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 ayahandatanpa 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

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

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.

Wahyudin, M.Pd.I. Wahyudin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL DAN SKEMA.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
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	29

3. Aspek-aspek yang Mempengaruhi Kepuasan	23
C. Hubungan Komunikasi dengan Kepuasan	26
D. Perawat.....	27
E. Kerangka Konsep Penelitian.....	28
F. Hipotesis.....	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

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

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

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

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	63
B. S	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.....	65
2. Kekuatan Penelitian.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL DAN SKEMA

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

Daftar Skema

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.