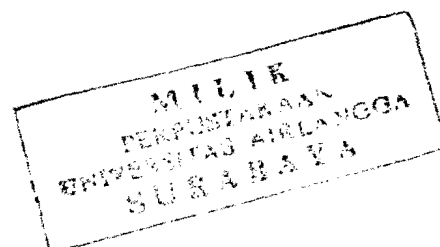


HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI PASIEN TERHADAP  
EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA JASA  
PELAYANAN KEPERAWATAN

SKRIPSI



OLEH :

NI MADE SUMIANDARI

119810142

FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA

2000

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI PASIEN TERHADAP  
EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA JASA  
PELAYANAN KEPERAWATAN

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana  
Pada Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya

MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA

OLEH :

NI MADE SUMIANDARI

119610142

FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA

2000

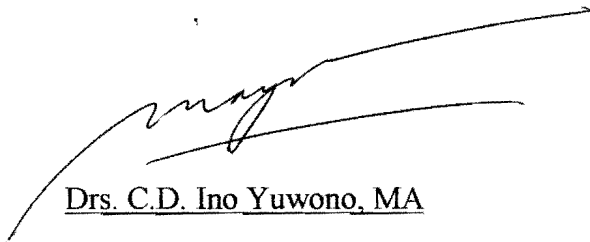
## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan siap diujikan.

Surabaya, 30 Nopember 2000

Menyetujui,

Dosen pembimbing skripsi



Drs. C.D. Ino Yuwono, MA

NIP. 131.286.761

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji

Pada hari Rabu, 13 Desember 2000

Dewan Penguji terdiri dari :

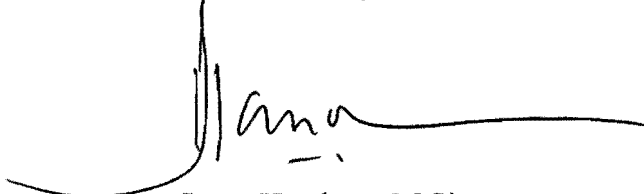
KETUA



Drs. Fendy Suhariadi, MT.

NIP. 131. 878. 364

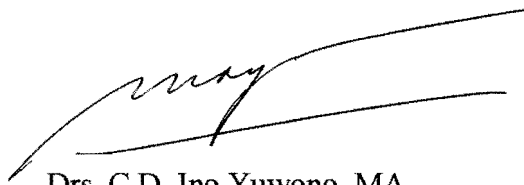
ANGGOTA,



Drs. Seger Handoyo, M.Si

NIP. 131. 967. 668

ANGGOTA,



Drs. C.D. Ino Yuwono, MA.

NIP. 131. 286. 761

**ABSTRAKSI**

**Ni Made Sumiandari. 119610142. Hubungan antara Persepsi Pasien terhadap Efektivitas Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Keperawatan. Skripsi. Surabaya : Fakultas Psikologi Universitas Airlangga**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah semakin efektif komunikasi interpersonal perawat yang dipersepsi oleh pasien maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien pada jasa pelayanan keperawatan. Hal ini dilatarbelakangi oleh sering terjadinya keluhan, kekecewaan dan ketidakpuasan pasien terhadap kinerja perawat, dimana ketidakpuasan itu disebabkan karena perawat tidak ramah, tidak perhatian, dalam memberi informasi tidak jelas, dengan kata lain perawat tidak mampu berkomunikasi secara efektif.

Penelitian dilakukan pada pasien yang telah melakukan atau telah usai menjalani perawatan di Paviliun RSUD Dr. Soetomo unit Airlangga Surabaya dengan metode pengambilan sampel *quota sampling*, dimana kuota atau jumlah yang ditentukan adalah 50 subyek dengan kriteria pendidikan minimal SMU/ sederajat, dalam kondisi yang memungkinkan untuk mengisi kuesioner, serta telah usai menjalani perawatan.

Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Berdasarkan uji validitas terdapat 31 aitem sahih dari 34 aitem yang dibuat pada kuesioner efektivitas komunikasi interpersonal perawat. Pada kuesioner kepuasan pasien pada jasa pelayanan keperawatan terdapat 34 aitem yang semuanya sahih. Nilai koefisien reliabilitas kuesioner efektivitas komunikasi interpersonal perawat sebesar 0,940 sedangkan nilai koefisien reliabilitas kuesioner kepuasan pasien pada jasa pelayanan keperawatan sebesar 0,971 dengan  $p < 0,05$  pada masing-masing kuesioner sehingga kedua kuesioner dinyatakan andal.

Teknik analisa data menggunakan Korelasi Product Moment dari Pearson dimana diperoleh nilai  $r$  sebesar 0,797 dengan  $p = 0,000$  yang menunjukkan hasil yang sangat signifikan. Dengan demikian hipotesa penelitian yang menyatakan bahwa semakin efektif komunikasi interpersonal perawat yang dipersepsi pasien maka semakin puas pasien pada jasa pelayanan keperawatan diterima.