



**HUBUNGAN KOMUNIKASI PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN
PADA PASIEN TUBERKULOSIS PARU
DI PUSKESMAS PAKUSARI
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Keperawatan (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Keperawatan

Oleh

Lia Dwi Wijayanti
NIM 052310101018

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS JEMBER
2009**

PERSEMBAHAN

1. Ibunda Tasmiasi dan Ayahanda Sutarji tercinta atas segala limpahan doa, kasih sayang, pengorbanan, dan dukungannya selama ini...aku bahagia menjadi putrimu.
2. Kakakku tersayang Mbak Eva, Mas Nanak, dan Keponakanku Angga terima kasih atas dukungan dan kasih sayang yang telah diberikan.
3. Nenekku Saripah yang selalu mendoakan aku.
4. Budhe Tarmini Hanik dan Pakdhe Kusnadi, terimakasih atas bantuannya selama ini.
5. Manjaku Mujiono yang setia menemaniku, selalu membantuku, selalu ada dikala aku sedih dan gembira, terima kasih atas semuanya.
6. Teman-temanku *HO* team (reni, ayum, erin, firdha, ecy, latif, arif, mahmud) yang selalu berbagi suka dan duka.
7. Adek-adek kosku arek anavis (De2w, thayiex, puput) yang selalu membuat aku tertawa.
8. Bapak Ibu Guruku yang tercinta di TK Darussalam Aryojeding, MI N Darussalam Aryojeding, MTS N Aryojeding, SMAN 1 Kauman Tulungagung, seluruh dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember dan pihak-pihak lain yang telah berkenan membagi rangkaian ilmu berharga bagiku
9. Almamater Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember....terima kasih telah mengantarku menuju masa depan.
10. Teman-temanku seluruh angkatan 2005, terima kasih telah mengisi hari-hariku.

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu dan boleh jadi
(pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu”

(QS Al-Baqarah [2]: 216)

”Sesungguhnya keadaan-Nya apabila Dia menghendaki sesuatu hanyalah berkata
kepada-Nya, Jadilah!’, maka terjadilah ia”

(Q.s. Yasin [36]: 82)

“Sabar itu pahit rasanya, tetapi akibatnya lebih manis daripada madu”

(Lia Dwi)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lia Dwi Wijayanti

NIM : 052310101018

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul "Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Kesehatan pada Pasien Tuberkulosis Paru di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 26 November 2009
yang menyatakan,

Lia Dwi Wijayanti
NIM 052310101018

SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN
PADA PASIEN TUBERKULOSIS PARU
DI PUSKESMAS PAKUSARI
KABUPATEN JEMBER**

Oleh:

Lia Dwi Wijayanti
NIM. 052310101018

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Ns. Roymond H. Simamora, M.Kep

Dosen Pembimbing Anggota : Ns. Nur Widayati S.Kep

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “*Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Kesehatan pada Pasien Tuberkulosis Paru di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember*” telah diuji dan disahkan oleh Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember pada :

hari : Kamis
tanggal : 26 November 2009
tempat : Program Studi Ilmu Keperawatan

Tim Penguji
Ketua,

Hanny Rasni, M.Kep
NIP. 19761219 200212 2 003

Anggota I,

Anggota II,

Ns. Roymond H. Simamora, M.Kep
NIP. 19760629 200501 1 001

Ns. Nur Widayati, S.Kep.
NIP. 19810610 200604 2 001

Mengesahkan
Ketua Program Studi,

dr. Sujono Kardis, Sp.KJ
NIP. 19490610 198203 1 001

The Relationship between Nurse Communication and Satisfaction Rate of Health Services for Tuberculosis Patient in Puskesmas Pakusari Jember Regency

Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Tuberkulosis Paru Di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember

Lia Dwi Wijayanti

Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember

ABSTRACT

In professional nursing practice, communication helps patients to fulfill their needed that result their own satisfaction rate. Nurse communication can effect the general overview of health services. This research aim to detect the relationship between nurse communication and satisfaction rate of health services for tuberculosis patient in Puskesmas Pakusari Jember Regency. This research is analytic description by cross sectional approach. The population in this research are tuberculosis patient in Puskesmas Pakusari Jember Regency, that about 45 person until August, 2009. Sampel interpretation for this research used accidental purposif sampling. According to criteria inclusion, sampel total that used among 34 person. That analysis used spearman correlation test. Statistics test calculation with correlation speraman got value $p > \alpha$ ($0,815 > 0,05$), mean H_0 failed to reject. The conclusion of the statistic test is there is not relationship between nurse communication and satisfaction rate of health services for tuberculosis patient in Puskesmas Pakusari Jember Regency.

Key words: nurse communication, satisfaction, tuberculosis patient

RINGKASAN

Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Tuberkulosis Paru Di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember; Lia Dwi Wijayanti, 052310101018; 2009: 86; halaman; Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember.

Komunikasi merupakan proses pengiriman atau pertukaran (stimulus, *signal*, symbol, informasi) baik dalam bentuk verbal maupun non verbal dari pengirim ke penerima pesan dengan tujuan adanya perubahan baik dalam aspek kognitif, afektif maupun psikomotor. Dalam praktek keperawatan profesional komunikasi dapat membantu pasien dalam rangka memenuhi kebutuhan pasien yang pada akhirnya dapat menghasilkan suatu tingkat kepuasan tersendiri bagi pasien. Komunikasi perawat juga dapat mempengaruhi gambaran tentang pelayanan kesehatan secara umum.

Tujuan penelitian adalah mengetahui hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan pada pasien tuberkulosis paru di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember. Desain penelitian ini deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien tuberkulosis paru di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember yaitu 45 orang sampai bulan Agustus 2009. Pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan *accidental purposive sampling*. Sesuai dengan criteria inklusi, jumlah sampel yang digunakan sebanyak 34 orang.

Analisis yang digunakan dengan menggunakan uji korelasi *Spearman*. Perhitungan uji statistik dengan korelasi *Spearman* didapatkan nilai $p > \alpha$ ($0,815 > 0,05$) yang berarti H_0 gagal ditolak. Kesimpulan uji statistik adalah tidak ada hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan pada pasien tuberkulosis paru di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember. Peran perawat diharapkan dapat meningkatkan kemampuannya dalam hal komunikasi terapeutik yang merupakan standar yang harus dilakukan oleh perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien.

PRAKATA

Puji syukur dan sembah sujud kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Tuberkulosis Paru di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember”. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tidak terhingga kepada:

1. dr. Sujono Kardis, Sp.KJ selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan
2. Ns. Roymond H. Simamora, M.Kep, selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan motivasi, bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik.
3. Ns. Nur Widayati, S.Kep., selaku dosen pembimbing anggota yang telah memberikan motivasi, bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik.
4. Hanny Rasni, M.Kep., selaku penguji skripsi saya yang memberikan kritik dan saran bagi sempurnanya skripsi ini.
5. Murtaqib, S.Kp., selaku dosen Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing, selama saya menjadi mahasiswa di Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember.
6. teman-teman PSIK angkatan 2005 yang selalu kompak.
7. semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Amin.

Jember, 26 November 2009

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN <i>ABSTRACT</i>	vii
RINGKASAN.....	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan.....	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat bagi Institusi Kesehatan.....	5
1.4.2 Manfaat bagi Pasien	5
1.4.3 Manfaat bagi Perawat.....	5
1.4.4 Manfaat bagi Institusi Pendidikan	6
1.5 Keaslian Penelitian	6

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Konsep Komunikasi.....	8
2.1.1 Definisi Komunikasi	8
2.1.2 Elemen Komunikasi.....	8
2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Proses Komunikasi.....	9
2.1.4 Tingkatan Komunikasi	12
2.1.5 Bentuk Komunikasi.....	13
2.1.6 Jenis Komunikasi	14
2.1.7 Komunikasi Terapeutik	14
2.2 Konsep Kepuasan.....	18
2.2.1 Definisi Kepuasan.....	18
2.2.2 Tujuan Analisis Kepuasan Pasien.....	19
2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	19
2.3 Hubungan Komunikasi Perawat dengan Kepuasan terhadap Pelayanan Kesehatan pada Pasien Tuberkulosis Paru	22
BAB 3. KERANGKA KONSEP	25
3.1 Kerangka konsep	25
3.2 Hipotesis.....	26
BAB 4. METODE PENELITIAN	27
4.1 Desain Penelitian.....	27
4.2 Populasi dan Sampel.....	27
4.2.1 Populasi	27
4.2.2 Sampel.....	28
4.2.3 Teknik Sampling.....	28
4.2.4 Kriteria Subyek Penelitian.....	29
4.3 Tempat Penelitian	29
4.4 Waktu Penelitian	30
4.5 Definisi Operasional	31
4.6 Pengumpulan Data	32
4.6.1 Sumber Data	32
4.6.2 Teknik Pengumpulan Data.....	32

4.6.3 Alat Pengumpulan Data.....	33
4.6.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
4.7 Pengolahan dan Analisa Data	35
4.7.1 <i>Editing</i>	35
4.7.2 <i>Coding</i>	35
4.7.3 <i>Entry</i>	36
4.7.4 <i>Cleaning</i>	36
4.7.5 Teknik Analisis Data.....	36
4.8 Etika Penelitian.....	38
BAB 5. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
5.1 Hasil.....	41
5.1.1 Data umum	41
5.1.2 Data khusus	44
5.2 Pembahasan	49
5.2.1 Persepsi Pasien Tuberkulosis Paru terhadap Komunikasi yang dilakukan oleh Perawat.....	52
5.2.2 Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Kesehatan pada Pasien Tuberkulosis Paru	56
5.2.3 Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Kesehatan pada Pasien Tuberkulosis Paru	58
BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
6.1 Kesimpulan	62
6.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1 Kerangka Konsep.....	25

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Perbedaan Hubungan Sosial dan Hubungan Terapeutik	14
4.1 Definisi Operasional.....	31
4.2 Interpretasi Hasil Uji Hipotesa.....	37
5.1 Distribusi jenis kelamin pasien tuberkulosis paru di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember pada bulan Oktober tahun 2009	41
5.2 Distribusi umur pasien tuberkulosis paru di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember pada bulan Oktober tahun 2009	42
5.3 Distribusi tingkat pendidikan formal pasien tuberkulosis paru di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember pada bulan Oktober tahun 2009	42
5.4 Distribusi pekerjaan pasien tuberkulosis paru di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember pada bulan Oktober tahun 2009	43
5.5 Distribusi responden berdasarkan persepsi pasien tuberkulosis paru terhadap komunikasi yang dilakukan perawat di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember pada bulan Oktober tahun 2009	44
5.6 Distribusi responden berdasarkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember pada bulan Oktober tahun 2009	44
5.7 Distribusi komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember	45
5.8 Distribusi responden berdasarkan faktor-faktor ketersediaan obat.....	46
5.9 Distribusi Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Kesehatan pada Pasien Tuberkulosis Paru berdasarkan ketersediaan obat	46
5.10 Distribusi Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Kesehatan pada Pasien Tuberkulosis Paru berdasarkan sabar.....	47

5.11	Distribusi Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Kesehatan pada Pasien Tuberkulosis Paru berdasarkan ramah	48
5.12	Distribusi Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Kesehatan pada Pasien Tuberkulosis Paru berdasarkan sembuh.....	49
5.13	Distribusi Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Kesehatan pada Pasien Tuberkulosis Paru berdasarkan biaya	50
5.14	Distribusi Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Kesehatan pada Pasien Tuberkulosis Paru tanpa faktor perancu	51

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: <i>Informed Consent</i>	66
Lampiran 2: Angket Pertanyaan Persepsi Pasien Terhadap Komunikasi	67
Lampiran 3: Panduan Wawancara Tingkat Kepuasan.....	69
Lampiran 4: Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	70
Lampiran 5: Lembar pengumpulan Data	73
Lampiran 6: Jawaban Angket Pertanyaan Komunikasi.....	75
Lampiran 7: Jawaban Wawancara Tingkat Kepuasan.....	76
Lampiran 8: Jawaban Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan.....	77
Lampiran 9: Hasil Uji Statistik.....	78
Lampiran 10: Lembar Konsultasi Skripsi	79
Lampiran 11: Surat Izin Penelitian	82