

SKRIPSI

HUBUNGAN PENERAPAN KOMUNIKASI EFEKTIF PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSUD DR. ADNAAN WD PAYAKUMBUH TAHUN 2016

Penelitian Manajemen Keperawatan



- 1. Ns. Zifriyanthi Minanda Putri, M.Kep**
- 2. Ns. Windy Freska, S.Kep.,M.Kep**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ANDALAS
2016**

SKRIPSI

**HUBUNGAN PENERAPAN KOMUNIKASI EFEKTIF PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSUD DR. ADNAAN WD
PAYAKUMBUH TAHUN 2016**



**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ANDALAS
2016**

SKRIPSI

**HUBUNGAN PENERAPAN KOMUNIKASI EFEKTIF PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSUD DR. ADNAN WD
PAYAKUMBUH TAHUN 2016**



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Sarjana Keperawatan pada Fakultas Keperawatan Universitas Andalas Padang

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ANDALAS
2016**

FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS ANDALAS PADANG
Skripsi, Januari 2017

Silvia Anindita
BP. 1511316062

Hubungan Penerapan Komunikasi Efektif Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di
RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh Tahun 2016

xv + 73 halaman + 7 tabel + 12 lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien erat kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit dan komunikasi menjadi kunci kepuasan pasien. Kenyataan di pelayanan kesehatan khususnya ditempat penelitian masih ada pasien tidak puas terhadap pelayanan perawat dan komunikasi efektif perawat yang kurang baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan penerapan komunikasi efektif perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh Tahun 2016. Jenis penelitian kuantitatif dengan design analitik korelasi dengan pendekatan *cross sectional study*. Sampel diambil sebanyak 212 responden dengan teknik *purposive sampling*. Pengolahan data dilakukan secara univariat dan bivariat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh bahwa lebih dari separuh responden (54,7%) mempersepsikan komunikasi efektif perawat baik, lebih dari separuh responden (52,4%) mempersepsikan puas dengan pelayanan perawat. Hasil statistik antara hubungan penerapan komunikasi efektif perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh Tahun 2016 didapatkan $p\ value = 0,00$ yang artinya terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi efektif perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh. Kepada perawat di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh agar dapat memberikan informasi dengan rinci tentang kondisi pasien dan tindakan yang dilakukan serta lebih memperhatikan kerapian dan penampilan.

Kata kunci : Kepuasan pasien, komunikasi efektif, perawat
Daftar pustaka : 49 (1996-2015)

FACULTY OF NURSING ANDALAS UNIVERSITY PADANG
Thesis, January 2017

Silvia Anindita
BP. 1511316062

Relationships Nurse Effective Communication with Patient Satisfaction in Dr. Adnaan WD Payakumbuh Hospital 2016

xv + 73 pages + 7 tables + 12 appendixes

ABSTRACT

Patient satisfaction was closely related to the attitudes and behavior of hospital personnel and communication are key to patient satisfaction. Reality on the order of health service in place of the research part of the patients were not satisfied with the services of nurses and nurse effective communication of still unfavorable. The purpose of this study was to determine the relationship of the application of nurse effective communication with patient satisfaction in Dr. Adnaan WD Payakumbuh hospital in 2016. Type of quantitative research with analytic correlation design with cross sectional study. Samples taken as many as 212 respondents using purposive sampling technique. Data processing was performed univariate and bivariate. Based on the results of research found that more than half of respondents (54.7%) perceived that nurse effective communication is good, more than half of respondents (52.4%) perceived satisfied with nurse service. The statistical results of the relationship between the implementation of effective communication nurse with patient satisfaction in Dr. Adnaan WD Payakumbuh hospitals in 2016 was obtained p value = 0.00, which means there was a significant relationship between effective communication nurse with patient satisfaction in Dr. Adnaan WD Payakumbuh hospitals. To nurses in hospitals Dr. Adnaan WD Payakumbuh in order to provide detailed information about the patient's condition and the actions taken as well as more attention to neatness and appearance.

Keywords: Effective communication, patient satisfaction, nurse

References: 49 (1996-2015)