

**PERILAKU KOMUNIKASI DOKTER MUDA (KOAS) DAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUP DR. M. DJAMIL PADANG**

SKRIPSI SARJANA ILMU KOMUNIKASI

Oleh:

PUTRI VERONICA BR TURNIP
UNIVERSITAS ANDALAS
1310862010



JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2018

ABSTRAK

PERILAKU KOMUNIKASI DOKTER MUDA (KOAS) DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUP DR. M. DJAMIL PADANG

Oleh:

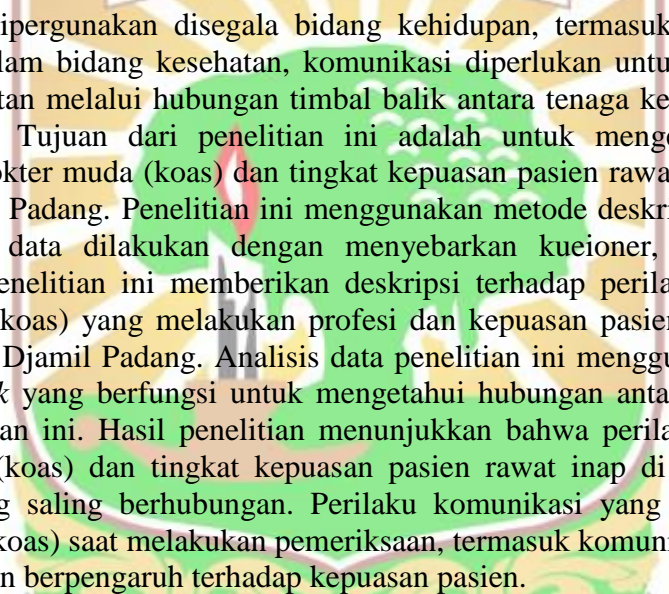
PUTRI VERONICA BR. TURNIP

1310862010

Pembimbing

Dr. Ernita Arif, M.Si

Novi Elian, SP, M.Si



Komunikasi dipergunakan disegala bidang kehidupan, termasuk dalam bidang kesehatan. Dalam bidang kesehatan, komunikasi diperlukan untuk memperbaiki derajat kesehatan melalui hubungan timbal balik antara tenaga kesehatan dengan konsumennya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perilaku komunikasi dokter muda (koas) dan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUP Dr. M. Djamil Padang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner, observasi dan wawancara. Penelitian ini memberikan deskripsi terhadap perilaku komunikasi dokter muda (koas) yang melakukan profesi dan kepuasan pasien rawat inap di RSUP Dr. M. Djamil Padang. Analisis data penelitian ini menggunakan *korelasi spearman rank* yang berfungsi untuk mengetahui hubungan antara dua variabel dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku komunikasi dokter muda (koas) dan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUP Dr. M. Djamil Padang saling berhubungan. Perilaku komunikasi yang diberikan oleh dokter muda (koas) saat melakukan pemeriksaan, termasuk komunikasi verbal dan non verbal akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Perilaku Komunikasi, Dokter Muda, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

BEHAVIOR OF COMMUNICATION OF YOUNG DOCTOR (CO-ASS) AND THE LEVEL OF SATISFACTION OF INPATIENTS IN RSUP DR. M. DJAMIL PADANG

By:

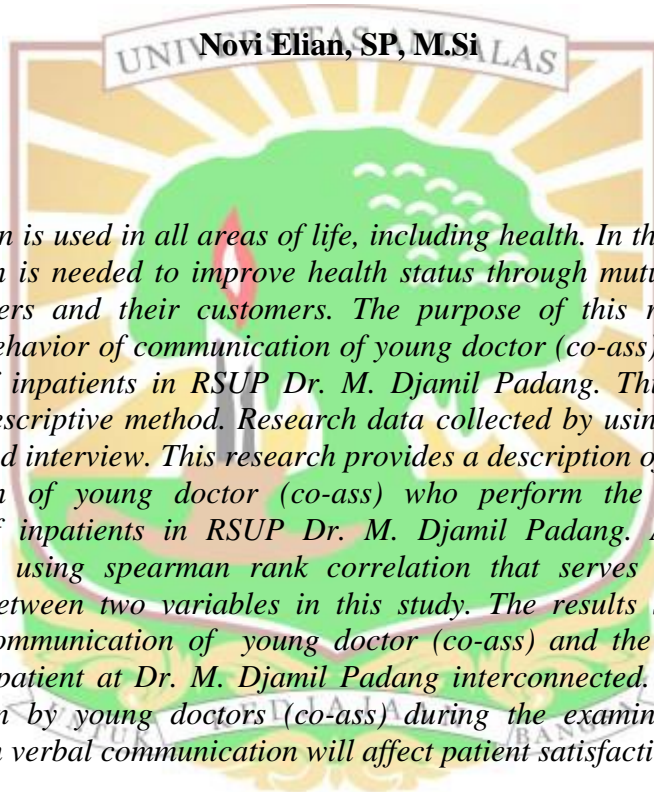
PUTRI VERONICA BR. TURNIP

1310862010

Advisor

Dr. Ernita Arif, M.Si

Novi Elian, SP, M.Si



Communication is used in all areas of life, including health. In the field of health, communication is needed to improve health status through mutual relationships between workers and their customers. The purpose of this research was to discover the behavior of communication of young doctor (co-ass) and the level of satisfaction of inpatients in RSUP Dr. M. Djamil Padang. This research uses quantitative descriptive method. Research data collected by using questionnaire, observation and interview. This research provides a description of the behavior of communication of young doctor (co-ass) who perform the profession and satisfaction of inpatients in RSUP Dr. M. Djamil Padang. Analysis of this research data using spearman rank correlation that serves to knowing the relationship between two variables in this study. The results showed that the behavior of communication of young doctor (co-ass) and the level of patient satisfaction inpatient at Dr. M. Djamil Padang interconnected. Communication behavior given by young doctors (co-ass) during the examination, including verbal and non verbal communication will affect patient satisfaction.

Keywords: Communication Behavior, Young Doctor, Patient Satisfaction