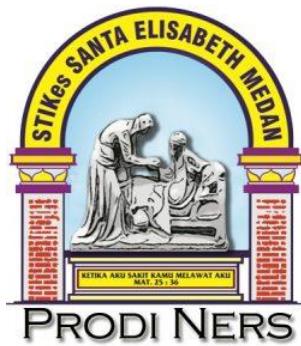


SKRIPSI

HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI IGD RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2025



Oleh:

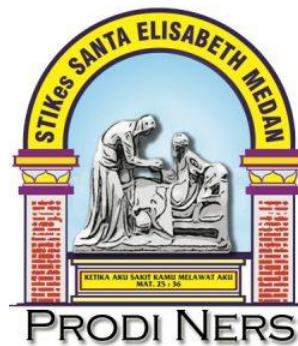
IMEL TRI YANI SITANGGANG
NIM: 032022019

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH
MEDAN
2025**



SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN
KEPERAWATAN DI IGD RUMAH SAKIT
SANTA ELISABETH MEDAN
TAHUN 2025**



Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Dalam Program Studi Ners
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

Oleh:

IMEL TRI YANI SITANGGANG
032022019

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH
MEDAN
2025**



LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : IMEL TRI YANI SITANGGANG
NIM : 032022019
Program Studi : Sarjana Keperawatan
Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan, sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis, 18 desember 2025



(Imel Tri Yani Sitanggang)



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan



PROGRAM STUDI NERS TAHAP AKADEMIK SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH MEDAN

Tanda Persetujuan

Nama : Imel Tri Yani Sitanggang

NIM : 032022019

Judul : Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien
Dalam Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah
Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025

Menyetujui Untuk Diujikan Pada Ujian Sidang Jenjang Sarjana Keperawatan
Medan, 18 Desember 2025

Pembimbing II

Pembimbing I

(Samfriati Simurat, S. Kep.,Ns.,MAN) (Amrita Andri Yanti, S. Kep., Ns., M. Kep.)



(Lindawati F. Tampubolon S. Kep., Ns., M. Kep.)



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Telah diuji

Pada tanggal, 18 Desember 2025

PANITIA PENGUJI

Ketua : Amnita Anda Yanti Ginting, S.Kep.,Ns.,M.Kep

.....

Anggota : 1. Samfriati Sinurat, S.Kep., Ns., MAN

.....

2. Agustaria Ginting, S .K.M., M.K.M

.....



(Lindawati F. Tampubolon, S.Kep.,Ns.,M.Kep)



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan



PROGRAM STUDI NERS AKADEMIK SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH MEDAN

Tanda Pengesahan

Nama : Imel Tri Yani Sitanggang
Nim : 032022019
Judul : Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025

Telah Disetujui, Diperiksa Dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji
Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
Pada Kamis, 18 Desember 2025 Dan Dinyatakan LULUS

TIM PENGUJI:

Penguji I : Amnita Anda Yanti Ginting, S.Kep.,Ns.,M.Kep

TANDA TANGAN

Penguji II : Samfriati Sinurat, S.Kep., Ns., MAN

Penguji III : Agustaria Ginting, S.K.M., M.K.M



(Lindawati F. Tampubolon, Ns., M.Kep)



(Mestiana Br. Kano, M.Kep., DNSc)



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan, saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Imel Tri Yani Sitanggang
Nim : 032022019
Program Studi : Sarjana Keperawatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan. Hak bebas Royalty Non-eksklusif (*Non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025”**

Dengan hak bebas Royalty Non-eksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan berhak menyimpan, media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan, 18 Desember 2025
Yang menyatakan

(Imel Tri Yani Sitanggang)



ABSTRAK

Imel Tri Yani Sitanggang, 032022019

Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025

(viii + 72+ lampiran)

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan keperawatan, di mana komunikasi interpersonal perawat menjadi faktor yang berperan besar dalam pembentukan kepuasan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan. Penelitian observasional analitik dengan desain *cross-sectional* dengan jumlah sampel 92 responden yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner komunikasi interpersonal dan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal perawat sebagian besar berada pada kategori baik. Tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa sangat puas . Hasil uji *pearson product moment* menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien (*p*-value 0,001; $r = 0,530$) yang menandakan adanya hubungan yang signifikan dan positif dengan kekuatan hubungan sedang. Dengan demikian bahwa semakin baik komunikasi interpersonal perawat maka kepuasan pasien akan meningkat dalam pelayanan keperawatan. Oleh karena itu, temuan ini menyarankan perlunya peningkatan dan pemeliharaan kualitas komunikasi interpersonal perawat secara berkelanjutan sebagai strategi utama untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Diharapkan komunikasi perawat lebih baik sehingga kepuasan pasien bisa meningkat.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Pasien, Pelayanan keperawatan.

Daftar pustaka (2020-2025)



ABSTRACT

Imel Tri Yani Sitanggang, 032022019

The Relationship between Nurses' Interpersonal Communication and Patient Satisfaction in Nursing Services at Emergency Department of Santa Elisabeth Hospital Medan 2025

(viii+ 72 + attachments)

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of nursing services, in which nurses' interpersonal communication plays a significant role in shaping patient satisfaction. This study aims to determine the relationship between nurses' interpersonal communication and patient satisfaction in nursing services. This research employs an analytic observational design with a cross-sectional approach. A total of 92 respondents are selected using purposive sampling. Data are collected using questionnaires on interpersonal communication and patient satisfaction. The results show that most nurses' interpersonal communication is in The level of patient satisfaction indicates that the majority of respondents .The Pearson product-moment correlation test reveals a significant relationship between nurses' interpersonal communication and patient satisfaction (p -value = 0.001; r = 0.530), indicating a positive correlation with moderate strength. In conclusion, better nurses' interpersonal communication is associated with higher patient satisfaction in nursing services. Therefore, these findings suggest the need to continuously improve and maintain the quality of nurses' interpersonal communication as a key strategy to enhance service quality and patient satisfaction.

Keywords: *Interpersonal Communication, Patient Satisfaction, Nursing Services*

References : (2020-2025)



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Adapun judul skripsi ini adalah **“Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di IGD Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada jenjang S1 Ilmu Keperawatan Program Studi Ners di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.

Pada penyusunan skripsi ini tidak semata mata hasil kerja penulis sendiri, melainkan berkat bimbingan dan dorongan dari pihak-pihak yang telah membantu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis secara khusus mengucapkan terimakasih banyak yang tak terhingga kepada:

1. Mestiana Br. Karo, M.Kep., DNSc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti serta menyelesaikan pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.
2. dr. Eddy Jefferson Ritonga SpOT (K) A Sport Injury selaku Direktur Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di rumah sakit, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
3. Lindawati F. Tampubolon, S.Kep., Ns, M.Kep selaku Ketua Program Studi Ners yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti dan



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

menyelesaikan Pendidikan di Program Studi Ners di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.

4. Amnita Anda Yanti Ginting, S.Kep, Ns., M.Kep selaku penguji sekaligus pembimbing I yang telah banyak membantu, memberikan bimbingan, waktu, motivasi, dan masukan baik berupa pertanyaan, saran dan kritik yang bersifat membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Samfriati Sinurat S.Kep, Ns., MAN selaku penguji sekaligus pembimbing II yang telah membantu, membimbing dan memberikan masukan baik berupa pertanyaan, saran, dan kritik yang bersifat membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Agustaria Ginting, S.K.M., M.K.M selaku penguji III saya yang telah sabar dan banyak memberikan saran dan arahan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Sr.Imelda Derang, S.Kep, Ns., M.Kep selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan banyak bimbingan, mendidik dan membantu peneliti selama menjalani pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.
8. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan yang telah membimbing, mendidik dan membantu penulis selama menjalani Pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.
9. Teristimewa kepada kedua orang tua saya yang saya paling sayangi



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

dan cintai Bapak saya N.Sitanggang dan Mamak saya P.br Sirait, yang telah membesarkan dan mendidik saya hingga saya ada pada saat ini memberikan semangat,cinta dan juga pengorbanan untuk saya, dan juga untuk kedua abang saya Jeremia Sitanggang dan Yudi Sitanggang dan adik saya Grace Sitanggang dan untuk edak saya Shucy Naramarito Sihombing dan bayi kecil bou Jenaira Feodora br.Sitanggang yang selalu memberikan semangat dan motivasi. Terimakasih atas doa yang telah diberikan kepada saya dalam proses menyelesaikan pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan yang sifatnya membangun demi perbaikan proposal ini kedepannya. Semoga Tuhan Yang Maha Pengasih senantiasa mencerahkan berkat dan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat dilanjutkan untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya profesi keperawatan.

Medan, 18 Desember 2025

Penulis

(Imel Tri Yani Sitanggang)



DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI	v
HALAMAN PENGESAHAN	viii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	viii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRAC	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR BAGAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1. 1 Latar Belakang	1
1. 2 Rumusan Masalah.....	5
1. 3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan umum	5
1.3.2 Tujuan khusus	5
1. 4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat praktis.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Rumah Sakit	8
2.1.1 Definisi rumah sakit.....	8
2.1.2 Tugas dan fungsi rumah sakit.....	8
2.2 Pelayanan Keperawatan	9
2.2.1 Definisi pelayanan keperawatan.....	9
2.3 Kepuasan Pasien	10
2.3.1 Definisi kepuasan	10
2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan	11
2.3.3 Indeks kepuasan	14
2.3.4 Dimensi kepuasan.....	15
2.3.5 Aspek-aspek kepuasan pasien	18
2.3.6 Faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien	18
2.4 Komunikasi Interpersonal	19
2.4.1 Definisi komunikasi interpersonal.....	19
2.4.2 Jenis-jenis komunikasi	20
2.4.3 Tujuan komunikasi interpersonal	20
2.4.4 Karakteristik komunikasi interpersonal	22



2.4.5 Fungsi komunikasi interpersonal.....	23
2.4.6 Efektifitas komunikasi interpersonal dalam praktik keperawatan.....	25
2.4.7 Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal	27
2.4.8 Kualitas komunikasi interpersonal	28
BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN	31
3.1 Kerangka Konsep Penelitian	31
3.2 Hipotesis.....	32
BAB 4 METODE PENELITIAN	33
4.1 Rancangan Penelitian.....	33
4.2 Populasi dan Sampel.....	33
4.2.1 Populasi.....	33
4.2.2 Sampel	34
4.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	35
4.3.1 Variabel penelitian.....	35
4.3.2 Definisi operasional	36
4.4 Instrumen Penelitian	37
4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
4.5.1 Lokasi penelitian	38
4.5.2 Waktu penelitian.....	39
4.6 Prosedur Pengambilan Data dan Pengumpulan Data	39
4.6.1 Pengambilan data.....	39
4.6.2 Pengumpulan data	39
4.6.3 Uji validitas dan realibilitas	41
4.7 Kerangka Operasional.....	42
4.8 Analisa Data.....	42
4.9 Etika Penelitian.....	44
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
5.1 Gambaran Lokasi Penelitian	47
5.2 Hasil Penelitian.....	47
5.2.1 Komunikasi interpersonal di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025.....	49
5.2.2 Kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025	50
5.2.3 Hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025	50
5.3 Pembahasan.....	51
5.3.1 Komunikasi interpersonal perawat pada pasien di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025.	51
5.3.2 Kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025	52



5.3.3 Hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan dalam pelayanan keperawatan di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025	54
BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN	58
6. 1 Simpulan	58
6. 2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	63
1. Lembar Persetujuan	65
2. <i>Informed Consent</i>	66
3. Lembar Kusioner Komunikasi Interpersonal	70
4. Lembar Kusioner Kepuasan Pasien	72
5. Pengajuan Judul Proposal	73
6. Surat Survei Awal	75
7. Surat Balasan Survei Awal	76
8. Surat Izin Penelitian	77
9. Surat Etik Penelitian	78
10. Surat Selesai Penelitian	79
11. Lembar Bimbingan	80
12. Hasil Output	85
13. Master Data	89



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4. 1 Definisi operasional hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025.....	36
Tabel 5. 2 Distribusi frekuensi dan presentase responden berdasarkan (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan) di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025.....	48
Tabel 5. 3 Distribusi komunikasi interpersonal di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025	49
Tabel 5. 4 Distribusi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025	50



DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 3. 1 Kerangka konsep hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025.....	31
Bagan 4. 2 Kerangka operasional hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di IGD Rumah Sakit Elisabeth Medan tahun 2025	42

STIKES SANTA ELISABETH MEDAN



BAB 1 PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan berumutu sesuai standar, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pasien menilai mutu rumah sakit berdasarkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan tenaga kesehatan, khususnya tugas medis yang memberikan layanan di rumah sakit (Suhendri, Asiani and Murni, 2025).

Kualitas pelayanan keperawatan berperan besar dalam membentuk mutu dan citra rumah sakit. Dengan demikian, setiap rumah sakit berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi para pasien (Sihombing et all, 2023). Suatu pelayanan keperawatan dapat dikatakan berkualitas apabila tindakan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga mutu pelayanan dapat dinilai dengan jelas dan mampu menimbulkan rasa puas pada pasien terhadap layanan rumah sakit (Suhendri, Asiani and Murni, 2025).

Kepuasan pasien mencerminkan evaluasi terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai bahkan melampaui harapan yang dimiliki (Ginting, et al , 2025). Tingkat kepuasan pasien merupakan faktor penting yang sangat berkaitan dengan kemungkinan pasien kembali berkunjung. Hal ini menjadikan kepuasan sebagai indikator untuk menilai mutu pelayanan kesehatan (Santosa, Gustina and Rahutami, 2023).

Tingkat kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh mutu fasilitas yang



tersedia di rumah sakit, akan tetapi oleh kualitas internal yang mencakup kemampuan tenaga medis dan staf kesehatan, termasuk efisiensi tim administrasi yang membentuk pengalaman pasien (Lintang and Endang, 2024). Pasien sering merasa kurang puas terhadap pelayanan keperawatan apabila ekspektasi mereka tidak terpenuhi dan sikap kurang patuh terhadap prosedur medis maupun keperawatan, ketidakpuasan sering muncul karena mutu pelayanan yang di berikan dianggap belum optimal. Contohnya adalah lambatnya respon perawat, dan kurangnya perhatian (Karo, Pane and Lase, 2025). Ketidakpuasan ini sering kali disebabkan oleh kurangnya keterbukaan dan kejujuran dalam komunikasi tenaga kesehatan misalnya dalam menjelaskan kondisi pasien, dan menginformasikan potensi resiko terhadap kondisi emosional pada pasien (Dafina Mutiara Fefrans, 2025).

Menurut *World Health Organization (WHO)* pada tahun 2021 secara global terutama pada Negara berkembang adalah sebesar 80% pasien merasa puas. Negara yang memiliki tingkat kepuasan terendah adalah Kenya (40,4%) dan India (34,4%) sedangkan angka kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Indonesia juga menunjukkan angka yang lebih rendah yaitu sebesar 42,8%. Penelitian Wijanarko (2021), menyatakan bahwa di RSUP H. Adam Malik Medan (56 dari 196 responden) menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan, di RS Pringadi Medan menunjukkan tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) sebesar (66%) kategori sangat puas dan (34%) kategori puas, berdasarkan dimensi perhatian menunjukkan kategori sangat puas (23%) dan (77%) kategori puas (Rina Amelia et all, 2023). Secara spesifik di Rumah Sakit Santa



Elisabeth Medan, data internal rumah sakit pada tahun 2024 menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan 84%.

Berdasarkan hasil survey awal yang telah dilakukan, dengan memberikan kuesioner kepada pasien di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025, yang dimana dengan jumlah responen 10 orang didapatkan hasil : puas 5 orang (50%) dan sangat puas 5 orang (50%). Berdasarkan analisis penulis dari 10 responen dimana responen nomer 1 didapatkan ada 11 pernyataan tidak puas, pada responen nomer 2 didapatkan 4 pernyataan tidak puas, pada responen nomer 4 didapatkan 7 pernyataan tidak puas berdasarkan pelayanan keperawatan.

Meskipun memenuhi standar internal nasional yang ditetapkan Kemenkes. Kondisi ini mengidentifikasi untuk meningkatkan kembali guna untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal sesuai standar nasional.

Tingkat kepuasan pasien dapat ditentukan oleh berbagai aspek, seperti mutu pelayanan, fasilitas rumah sakit, komunikasi dengan tenaga medis, serta faktor biaya-biaya dan kemudahan akses layanan. (Halim, 2023). Pasien sering merasakan ketidakpuasan ketika harapan mereka tidak terpenuhi terhadap pelayanan yang diterima, ketidakpuasan pasien terutama di sebabkan oleh sikap perawat yang kurang empatik, kondisi ruangan yang kurang bersih, kurangnya perhatian terhadap kenyamanan dan privasi dan kunjungan dokter yang tidak sesuai. Salah satunya adalah alasan komunikasi yang tidak terbuka dan kurang jujur antara tenaga medis dalam menjelaskan kondisi medis mereka, tingginya beban kerja di IGD sering menjadi hambatan karena harus banyak pasien yang harus ditangani dalam waktu yang singkat, yang dapat mengakibatkan kurangnya interaksi antara perawat dan



pasien (Dafina Mutiara Fefrans, 2025). Ketika komunikasi dengan pasien tidak efektif selama layanan kesehatan, hal ini dapat mengakibatkan hal negatif pada persepsi mereka namun jika kinerja keperawatan melampaui ekspektasi pasien, pasien akan menilai pelayanan yang diterima sebagai sesuatu yang sangat memuaskan (Sari, Mahayaty and Puspitasari, 2022).

Sejalan dengan hasil penelitian dari (Suraying *et al.*, 2025) salah satu faktor yang menurunkan tingkat ketidakpuasan pasien adalah lemahnya dan kurangnya komunikasi yang efektif antara tenaga rumah sakit dan pasien, sehingga sering menjadi sumber keluhan yang mengakibatkan perawat di nilai kurang responsive dalam memberikan pelayanan serta belum mampu menyampaikan informasi yang di butuhkan oleh pasien.

Perawat memegang peran yang sangat penting dalam komunikasi dengan pasien, tidak hanya menyampaikan informasi dan menyediakan perawatan, tetapi juga menciptakan lingkungan yang mendukung proses pemulihan. Kepekaan terhadap kebutuhan pasien, serta memberikan terapi dan informasi secara tepat merupakan aspek utama dalam pelayanan keperawatan. Memberikan empati, senyuman, peduli sangat penting dalam membangun hubungan yang baik saat melakukan komunikasi interpersonal dengan pasien (Sujarwinata, Syaodih and Rahim, 2023)

Dalam meningkatkan kepuasan pasien dapat dicapai melalui perilaku respon cepat terhadap keluhan pasien, kesadaran tenaga kesehatan terhadap apa yang di beritahukan pasien, menyediakan waktu mendengar ketidaknyamanan dan komplain pasien, serta memberikan sentuhan dan juga ungkapan lisan, dan juga



terpenting memberikan Komunikasi interpersonal, yang dimana suatu proses pertukaran informasi antara individu dengan individu lainnya, umumnya berlangsung antara dua orang dimana respon umpan balik segera dapat di ketahui (Ramli, 2021). Hal ini adalah komunikasi interpersonal ialah komponen penting dalam pelayanan keperawatan dalam menanggulangi ketidakpuasan pasien. Dengan adanya komunikasi yang baik dan memudahkan perawat dalam membangun hubungan yang di landasi rasa saling percaya dengan pasien dengan demikian pelayanan yang di berikan dapat menumbuhkan rasa puas pada pasien terhadap pelayanan keperawatan (Sari, Mahayaty and Puspitasari, 2022).

1. 2 Rumusan Masalah

Apakah ada Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di IGD di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025?

1. 3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Mengetahui apakah ada Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025.

1.3.2 Tujuan khusus

1. Mengidentifikasi komunikasi interpersonal perawat di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2025.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2025.



3. Menganalisis Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2025.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi khususnya dalam pengembangan ilmu komunikasi terkait hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di IGD dan dapat menambah pengetahuan tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di IGD.

1.4.2 Manfaat praktis

1. Bagi pihak rumah sakit

Sebagai masukan dan evaluasi dalam pelaksanaan pemberian asuhan keperawatan dengan menggunakan komunikasi interpersonal kepada pasien diruang IGD.

2. Bagi perawat

Menambah keterampilan dalam berkomunikasi interpersonal agar dapat meningkatkan kepuasan pasien yang dirawat.

3. Bagi peneliti

Menambah wawasan dan dapat mengembangkan pengalaman peneliti berdasarkan teori yang ada.

4. Bagi pasien

Hasil penelitian ini dapat diharapkan menambah kepuasan pasien saat menerima pelayanan di IGD



BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

2.1.1 Definisi rumah sakit

Rumah sakit merupakan suatu bagian menyeluruh (integral) dari organisasi sosial dan medis, yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif kepada masyarakat baik kuratif maupun preventif, dimana pelayanannya menjangkau keluarga dan lingkungannya. Dalam tugasnya, rumah sakit menjadi sarana kesehatan yaitu setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat (Dian Ekawaty, 2019).

Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018, rumah Sakit didefinisikan sebagai institusi layanan kesehatan. Institusi ini menyediakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh yang dimana meliputi rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

2.1.2 Tugas dan fungsi rumah sakit

Menurut Undang-undang No. 44 Tahun 2009, tugas rumah sakit adalah menyediakan layanan kesehatan yang efektif dan efisien yang dapat diartikan harus mengutamakan penyembuhan dan pemulihan pasien. Selain itu rumah sakit juga bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada individu.

Adapun fungsi rumah sakit meliputi (Pratiwi, & dkk, 2022) :

1. Menyediakan layanan pengobatan dan pemulihan kesehatan dengan standar pelayanan rumah sakit yang ditetapkan



2. Menjaga dan meningkatkan kesehatan individu melalui layanan kesehatan lengkap tingkat kedua dan ketiga, yang disesuaikan dengan kebutuhan medis
3. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi sumber daya manusia dibidang kesehatan, tujuannya untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan layanan.

2.2 Pelayanan Keperawatan

2.2.1 Definisi pelayanan keperawatan

Pelayanan keperawatan ialah kegiatan utama dalam suatu urutan dalam pelayanan kesehatan. Menurut (Dedi *et al.*, 2023), pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan didasarkan dari ilmu bio-psiko-spiritual yang komperensif, yang ditunjukkan oleh individu, keluarga, dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia.

Aktivitas perencanaan mempunyai titik pokok dalam manajemen pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan merupakan pengelompokan aktivitas keperawatan yang bertanggung jawab atas berlangsungnya pelayanan, apabila kondisi dalam ruangan perawatan adalah suatu tatanan rumah sakit, pelayanan keperawatan mengatur mulai dari penataan pasien, penataan perawat sampai dengan penataan pengelolaan yang disesuaikan dengan standar pelayanan, (evartika,*et al* 2020).

Menurut (dr. mu'ah 2021), salah satu cara untuk memenuhi harapan pasien tentang mutu pelayanan yang diterimanya, setelah menerima jasa pelayanan



kesehatan pasien akan membandingkan jasa yang yang alami dengan jasa yang diharapkan. Peningkatan kualitas kesehatan dapat dilakukan berbagai aspek seperti peningkatan fasilitas kesehatan, peningkatan kualitas profesionalisme sumber daya manusia dan peningkatan kualitas manajemen rumah sakit. Pelayanan yang berkualitas harus dijaga dengan melakukan pengukuran secara terus-menerus agar diketahui keburukan dan kebaikan dari jasa pelayanan yang diberikan dan dibuat tindak lanjut sesuai permasalahannya. Pelayanan keperawatan merupakan rangkaian tindakan yang unik dan berbeda dengan pelayanan kesehatan yang diberikan dokter atau profesi lain, dimana tindakan ini memprioritaskan kepedulian dan kasih sayang terhadap klien. Kualitas layanan keperawatan berhasil apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat dipenuhi. Salah satu aspek dari dimensi pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien adalah pemberian informasi yang jelas, dan komunikasi yang efektif.

2.3 Kepuasan Pasien

2.3.1 Definisi kepuasan

Menurut Nursalam (2022), kepuasan adalah persepsi bahwa sebuah produk atau jasa telah sesuai dengan apa yang kita harapkan. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul saat layanan kesehatan yang mereka terima sesuai atau tidak sesuai harapan. Kepuasan ini menjadi indikator penting kualitas pelayanan keperawatan, sekaligus modal berharga untuk menarik dan mempertahankan pasien.

Menurut (Mu'ah, 2014), kepuasan pasien ialah evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan dimana pengukuran atau respon pasien



dilakukan secara langsung atas pelayanan yang telah diberikan penyedia jasa sehingga pasien hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya, apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa, dan bila kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan sangat puas.

Menurut kustanto (2019), kepuasan pasien bergantung pada jasa pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat apakah sesuai dengan yang diharapkan atau belum, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dapat terwujud dari pelayanan kesehatan keperawatan yang baik.

2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan

Menurut Nursalam (2022), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu :

1. Kualitas produk atau jasa

Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas

2. Harga

Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan lebih besar.

3. Emosional

Pasien yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap



konsumen bila dalam hal ini pasien memilih institusi pelayanan kesehatan yang sudah mempunyai pandangan, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4. Kinerja

Wujud dari kinerja ini misalnya: kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan bagaimana perawat dalam memberikan jasa pengobatan terutama keperawatan pada waktu penyembuhan yang relatif cepat, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan yaitu dengan memperhatikan kebersihan, keramahan dan kelengkapan peralatan rumah sakit.

5. Estetika

Estetika merupakan daya tarik rumah sakit yang dapat ditangkap oleh pancaindra. Misalnya: keramahan perawat, peralatan yang lengkap dan sebagainya.

6. Karakteristik produk

Produk ini merupakan kepemilikan yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi. Karakteristik produk meliputi penampilan bangunan, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.

7. Pelayanan

Pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang



diberikan. Misalnya pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan.

8. Lokasi

Lokasi meliputi, letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih institusi pelayanan kesehatan. Umumnya semakin dekat lokasi dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien.

9. Fasilitas

Kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien. Misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun institusi pelayanan kesehatan perlu memberikan perhatian pada fasilitas dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen.

10. Komunikasi

Komunikasi yaitu tata acara informasi yang diberikan kepada pihak penyedia jasa keluhan dari pasien. Bagaimana keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.

11. Suasana

Suasana yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya. Selain itu tidak hanya bagi



pasien saja yang menikmati itu akan tetapi orang lain yang berkunjung akan sangat senang dan memberikan pendapat/kesan yang positif sehingga terkesan lagi pengunjung institusi pelayanan kesehatan tersebut.

12. Desain visual

Meliputi dekorasi ruangan, bangunan, dan desain jalan yang tidak rumit. Tata ruang dan dekorasi ikut menentukan suatu kenyamanan (Nursalam 2022).

2.3.3 Indeks Kepuasan

Menurut Nursalam (2022), terdapat faktor yang mempengaruhi kepuasan pada konsumen, yaitu:

1. *Product quality*

Bagaimana konsumen akan merasa puas atas produk barang yang digunakan, beberapa dimensi yang membentuk kualitas produk barang adalah: *performance, reliability, conformance, durability, feature*, dan lain-lain.

2. *Service Quality*

Bagaimana konsumen akan puas akan barang dan jasa yang telah dikonsumsinya, Dimensi *service quality* yang lebih dikenal dengan serqual meliputi 5 dimensi yaitu: *tangible, reliability, assurance, empathy, responsiveness*. Skala nilai dinyatakan dengan skala 1-5. Dan skala 1 adalah tidak puas, skala 5 adalah puas, nilai rata-rata skala adalah (skor = jumlah nilai pengukuran dikatakan skala).

3. *Emotional Faktor*



Keyakinan dan rasa bangga produk, jasa yang digunakan dibandingkan pesaing. *Emotional factor* diukur dari *perceived best score* artinya persepsi kualitas terbaik dibandingkan pesaingnya.

4. Price

Harga dari produk, jasa yang diukur dari *value* (nilai) manfaat dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan konsumen. Harga adalah harga pelayanan medis (*medical care*) yang harus dibayar konsumen (*price is that which is given in an exchange to acquire a good or service*).

5. Cost of acquiring

Biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan produk atau jasa.

2.3.4 Dimensi kepuasan

Nursalam (2022), mengatakan bahwa dalam usaha WOM (*World Of Mouth Communication*) memuaskan konsumen adalah hal yang sangat wajib. Dalam sebuah studi oleh *US Office Of Consumer Affairs* (kantor lembaga konsumen Amerika Serikat) menunjukkan bahwa WOM dapat memberikan efek yang signifikan terhadap peningkatan penilaian pelanggan. Nursalam (2022) Mengemukakan kualitas layanan yang berikaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh 5 unsur yang dikenal dengan istilah RATER yang dikemukakan oleh parasuraman (2011).

1. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Responsiveness yaitu kemampuan memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan, pelayanan yang diberikan cepat setiap pegawai dalam memberikan bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan



yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari perawat untuk melayani pasien sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk- bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

Pada prinsipnya inti dari bentuk pelayanan yang diterapkan dalam satu aktivitas pelayanan kerja dengan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat ketanggapan atas permasalahan pelayanan yang diberikan. Kurangnya ketanggapan tersebut dari orang yang menerima pelayanan, karena bentuk pelayanan tersebut baru pertama kali, sehingga memerlukan banyak informasi syarat prosedur pelayanan yang cepat, mudah, dan lancar.

2. Jaminan (*assurance*)

Artinya pelayanan yang diberikan ialah pelayanan yang berkualitas tinggi dan dapat dipercaya sepenuhnya. Hal ini bermakna layanan khususnya tenaga kesehatan harus menunjukkan kompetensi dan komitmen yang kuat sehingga menerima layanan merasa yakin akan mendapatkan penanganan terbaik sebagai contoh keramahan petugas kesehatan dalam melayani pasien bersikap sopan santun dan kemampuan perawat untuk membangun kepercayaan pasien terhadap pihak rumah sakit.

3. Bukti fisik (*tangible*)

Kualitas layanan dapat terlihat secara fisik melalui fasilitas dan peralatan



yang digunakan pegawai, dalam pemanfaatanya dalam membantu dalam menyediakan pelayanan yang efektif sehingga dapat mampu memuaskan penerima layanan dan dapat menunjukkan prestasi kerja yang baik dalam mempertimbangkan kualitas fisik layanan. Senantiasa mengutamakan bentuk kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan pujian terhadap orang yang memberi layanan.

Nursalam (2022), mengatakan bahwa kualitas layanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas layanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk citra positif bagi setiap individu yang dilayani dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembangan pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi sebagai wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapatkan pelayanan.

4. *Emphaty* (empati)

Kemampuan perawat dalam membina hubungan, memberikan perhatian, dan memahami kebutuhan pasien, dengan arti setiap pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Dengan memahami kebutuhan pelayanan yang cepat mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluh kesah dari bentuk pelayanan yang harus dihindari.

Nursalam, (2022) mengatakan empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas layanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu



memahami orang yang di layani dengan penuh perhatian ,keseriusan, simpati dan pengertian.

5. Keandalan (*Reliability*)

Dengan adanya sarana dan prasarana yang dirasakan oleh pasien selama menjalani perawatan.

2.3.5 Aspek – aspek kepuasan pasien

Mengemukakan bahwa kepuasan pasien dapat dipahami melalui aspek-aspek berikut ini :

1. Keistimewaan, yaitu mengacu pada tingkat pasien merasa diperlukan secara khusus oleh perawat selama pengalaman pelayanan kesehatan mereka.
2. Kesesuaian, yaitu mengevaluasi seberapa baik pelayanan keperawatan yang diberikan sesuai dengan keinginan pasien mencakup faktor-faktor seperti ketepatan waktu dan biaya yang dikenakan.
3. Konsistensi, artinya menilai keseragaman pelayanan yang diberikan oleh perawat dalam setiap interaksi.
4. Estetika, aspek ini berfokus pada kesesuaian penempatan barang dan daya tarik keseluruhan dari lingkungan fisik.

2.3.6 Faktor Yang Menyebabkan Ketidakpuasan Pasien

Menurut (Dr.Kustanto, 2019) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pasien tidak merasakan puas terhadap pelayanan yaitu:

1. Mutu Pelayanan keperawatan tidak sesuai yang diharapkan
2. Perilaku perawat yang kurang memuaskan bagi pasien
3. Lingkungan atau ruang perawatan yang kurang nyaman



4. Prosedur tindakan yang berbelit-belit
5. Biaya perawatan yang terlalu tinggi juga sangat mempengaruhi

2.4 Komunikasi Interpersonal

2.4.1 Definisi komunikasi interpersonal

Komunikasi adalah proses penyampaian pikiran, konsep, atau keinginan dari suatu individu kepada orang lain, ini juga dapat diartikan sebagai upaya mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Sementara itu, Astrid mendefinisikan komunikasi sebagai aktivitas pertukaran simbol yang memiliki makna yang harus dipahami bersama oleh semua pihak yang terlibat dalam proses komunikasi tersebut (Simon and Alouini, 2002)

Komunikasi merupakan hal terpenting yang harus dimiliki perawat dalam melakukannya asuhan keperawatan pada pasien. Proses penyampaian informasi yang terjadi dalam interaksi langsung berisi perasaan, perhatian, makna, dan pikiran informasi ini diberikan kepada penerima pesan dengan harapan dapat mengubah sikap dan perilakunya, agar pesan yang disampaikan mendapat tanggapan positif dari penerima di perlukan strategi penyampaian pesan yang efektif (Abidin, 2023).

Komunikasi interpersonal merupakan suatu komunikasi yang dilakukan secara tatap muka antara dua orang atau lebih yang melibatkan sikap jujur, tanggung jawab, dan melibatkan perasaan terhadap pesan yang disampaikan. Komunikasi interpersonal dapat diartikan juga sebagai bentuk yang melibatkan sejumlah kecil individu yang berinteraksi secara ekslusif satu sama lain, oleh karena itu komunikasi interpersonal ini memiliki kemampuan untuk menyesuaikan pesan satu orang secara khusus untuk orang lain guna mendapatkan interpretasi



langsung dari mereka (Reni Agustina Harahap, 2019).

Komunikasi interpersonal juga sering terjadi dalam interaksi tatap muka yang dimana interaksi tatap muka memungkinkan dua orang atau lebih untuk berkomunikasi, baik secara verbal maupun non- verbal serta dengan kata- kata dengan gerak tubuh maupun dengan bahasa tubuh, komunikasi interpersonal juga bersifat pribadi namun, tidak berarti komunikasi interpersonal selalu melibatkan topik pribadi atau hanya terjadi dalam hubungan dekat.

2.4.2 Jenis jenis komunikasi

Terdapat ada 2 jenis- jenis komunikasi yaitu antara lain :

1. Komunikasi verbal

Komunikasi ini dapat disampaikan kepada komunikan dan komunikator dalam bentuk lisan, yang dilakukan secara langsung atau *face to face* atau dapat dilakukan sevara media atau telephone.

2. Komunikasi non verbal

Dalam proses menyampaikan pesan dan informasi ekspresi wajah, gerak tubuh, pribahasa, sentuhan serta dalam berpakaian. Dalam menyampaikan sebuah informasi biasanya komunikasi ini bukan hanya suara yang disampaikan melalui gerak tubuh atau dalam bahasa isyarat. Komunikasi non- verbal adalah pertukaran pesan dengan menggunakan suara tetapi menggunakan bahasa tubuh dalam melakukan sebuah pendekatan seperti kontak mata.

2.4.3 Tujuan Komunikasi Interpersonal

Menurut (Cahyati *et al.*, 2023) Adapun Tujuan komunikasi interpersonal yaitu :



1. mengenali diri sendiri dengan orang lain
komunikasi interpersonal memberi kesempatan bagi kita untuk memperbincangkan diri kita sendiri, dengan demikian akan mendapatkan perspektif baru tentang diri kita sendiri dan lebih memahami secara lebih mendalam tentang sikap dan perilaku kita.
2. mengetahui lingkungan luar
komunikasi interpersonal mengarahkan untuk mengarahkan dan memahami lingkungan kita secara baik yakni tentang objek, kejadian/ peristiwa dan orang lain.
3. menciptakan dan memelihara hubungan
komunikasi interpersonal memberikan sisi untuk menciptakan dan memelihara hubungansosial dengan orang lain. Korelasi demikian membantu mengurangi kesepian dan ketegangan dan membuat suasana positif tentang diri kita sendiri.
4. mengubah sikap dan perilaku
dalam komunikasi interpersonal menitik beratkan penggunaan waktu dan mempersuasi orang lain dalam upaya mengubah sikap dan perilaku orang lain.
5. bermain dan mencari hiburan
bermain mencakup semua kegiatan untuk memperoleh kesenangan. Komunikasi demikian dapat memberi suasana yang lepas dari keseriusan, ketegangan, dan kejemuhan.
6. membantu orang lain



psikater dan psikolog klinik adalah salah satu contoh profesi yang mempunyai fungsi menolong orang lain. Kegiatan profesi sebagian besar dilakukan melalui komunikasi interpersonal.

2.4.4 Karakteristik komunikasi interpersonal

Adapun beberapa karakteristik komunikasi interpersonal menurut (Suwatno and Arviana, 2023) yaitu :

1. Saling Ketergantungan

Dalam komunikasi interpersonal biasanya kedua pihak saling bergantung satu sama lain ,oleh karena itu diperlukan kejujuran , pengungkapan, yang masuk akal ,dan tingkat loyalitas tertentu dari masing- masing pihak .kedalaman dan derajat dari komunikasi ini sepenuhnya bergantung pada sifat dan status hubungan interpersonal kedua pihak.

2. Memelihara relasi

Pada umumnya, sebagian dari hubungan interpersonal diharapkan dapat dimiliki dimasa depan keinginan untuk memiliki hubungan yang berhasil dalam jangka panjang dapat dijadikan motivasi untuk memelihara relasi. Misalnya dengan memberi tahu seseorang bahwa ia telah menyakiti perasaan dan membuat marah atau memastikan bahwa kita memenuhi waktu yang telah disepakati bersama.

3. Aturan Perilaku

Komunikasi interpersonal dapat membantu seseorang untuk membangun dan mempertahankan aturan perilaku guna memenuhi kebutuhannya dalam menjalin komunikasi. Dengan aturan “resep” yang menunjukkan perilaku



apa yang diwajibkan, disukai, atau dilarang dalam situasi atau konteks komunikasi tertentu. Aturan dapat membantu seseorang mendefinisikan komunikasi yang pantas dan tidak pantas dalam situasi tertentu. Aturan dalam hubungan interpersonal dikembangkan oleh mereka yang terlibat dalam interaksi dan situasi ketika mereka berkomunikasi.

2.4.5 Fungsi komunikasi interpersonal

Menurut (Mettasatya, *et al.*, 2020), Komunikasi Interpersonal memiliki beberapa fungsi yaitu: :

1. Informasi

Pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran pesan yang dibutuhkan agar dapat dimengerti.

2. Sosialisasi (pemasyarakatan)

Penyediaan sumber informasi dan pengetahuan yang menyebabkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif.

3. Motivasi

Mendorong orang mementukan pilihannya dan keinginannya mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan bersama yang akan dikejar.

4. Perdebatan dan diskusi

Menyediakan dan saling menukar fakta yang diperlukan untuk memungkinkan persetujuan atau menyelesaikan perbedaan pendapat mengenai masalah publik.

5. Pendidikan



Pemhalihan ilmu pengetahuan sehingga mendorong pengembangan intelektual

6. Memajukan kebudayaan

Penyebaran hasil kebudayaan dan seni dengan maksud melestarikan warisan masa lalu.

7. Hiburan

Penyebaran sinyal, symbol, suara, gambar, drama, kesenian dan lain-lain untuk rekreasi, kesenangan kelompok dan individu.

8. Integrasi

Menyediakan bagi bangsa, kelompok dan individu kesempatan untuk memperoleh berbagai pesan yang mereka perlukan agar mereka dapat saling kenal dan mengerti dan menghargai kondisi, pandangan dan keinginan orang lain.

Adapun beberapa pendekatan yang dilakukan perawat untuk menciptakan komunikasi interpersonal dengan baik menurut (Peiter, 2017) yaitu :

1. Pendekatan secara budaya (cultural)

Ketika perawat membangun komunikasi interpersonal tidak lepas dari kemampuan perawat untuk memperhatikan aspek-aspek dari pada pasien.budaya merupakan sekumpulan perilaku dan beberapa kebiasaan-kebiasaan umum dari pasien yang menggambarkan karakter ataupun sifat mereka.

2. Pendekatan sosiologis

Ketika perawat memuali membangun dan membbentuk komunikasi



interpersonal harus mempertimbangkan aspek-aspek karakteristik ataupun ciri-ciri umum kehidupan dan dinamika sosiologis pasien yang bertujuan untuk melakukan prediksi berdasarkan pada generalisasi pada masyarakat. Ciri-ciri umum sosiologis pasien ditandai dan diberikan label sebagai jawaban dan penilaian sementara.

3. Pendekatan psikologis

Perawat memperhstiksn dinamika psikologis pasien seperti persepsi, motivasi, belajar, minat, paradigma, berfikir, daya ingat, kebutuhan, kepribadian, sifat, menciptakan, membangun, mempertahankan, dan meningkatkan kualitas komunikasi dan hubungan personal dengan pasien.

2.4.6 Efektifitas Komunikasi Interpersonal Dalam Praktik Keperawatan

Menurut (Cahyati *et al.*, 2023), ada beberapa hal yang menandakan bahwa suatu komunikasi interpersonal itu efektif diantaranya :

1. Keterbukaan (*openness*)

Dengan adanya kemauannya untuk menanggapi dengan senang hati informasi keperawatan yang diterima dari perawat, sifat keterbukaan perawat dan pasien berpengaruh dalam komunikasi dan hubungan personal. Sikap keterbukaan merupakan bagian pengungkapan reaksi atau tanggapan terhadap situasi yang sedang dihadapi serta memberikan informasi tentang masa lalu yang relevan untuk memberikan tanggapan.

2. Empati

Komunikasi interpersonal dapat berlangsung kondusif apabila perawat dapat



menunjukkan rasa empati yang baik atau cukup memadai pada pasien. Istilah empati menggambarkan sejauh mana seorang ikut merasakan atau menghayati perasaan orang lain. Dengan demikian agar empati perawat bisa tumbuh dan berkembang dengan baik terhadap pasien, maka perawat harus menyadari dan bersedia memahami pasien dan dapat menempatkan diri dalam suasana, pikiran, dan keinginan orang lain sedekat mungkin.

3. Dukungan (*supportiveness*)

Untuk kelancaran dan keberhasilan dalam komunikasi interpersonal di perlukan suatu sikap favorable (dukungan dari komunikator agar komunikan mau berpartisipasi aktif dalam komunikasi). Dukungan komunikasi interpersonal tersebut sangat berkaitan dengan kebutuhan, minat, dan memotivasi komunikan. Istilah sikap dukungan berguna untuk mengurangi sikap defensif, karena sikap defensif muncul sebagai akibat adanya keinginan untuk melindungi diri dari ancaman.

4. Sikap positif (*positiveness*)

Sikap positif perawat dalam komunikasi interpersonal terlihat dari kecendrungannya untuk dapat bertindak berdasarkan penilaian baik tanpa rasa bersalah yang berlebihan, menerima diri sebagai orang yang penting dan bernilai bagi orang lain, memiliki keyakinan atas kemampuannya untuk menanggasi persoalan, peka terhadap kebutuhan orang lain, pada kebiasaan sosial yang telah diterima, bisa memberi dan menerima pujian tanpa pura-pura dan dapat memberi dan menerima penghargaan tanpa merasa bersalah.

5. Kesetaraan atau kesamaan (*equality*)



Kesetaraan adalah memperlakukan orang lain secara horizontal dan demokratis, tidak menunjukkan diru sendiri lebih tinggi atau lebih baik dari orang lain karena status, kekuasaan, kemampuan intelektual kekayaan atau kecantikan. Kewajiban bagi para perawat untuk menyadari bahwa dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan, dimana dengan arti perawat menyadari bahwa dalam kehidupan manusia terdapat kesetaraan, yang dimana kesetaraan menggambarkan adanya kedua bela pihak untuk bersikap saling menghargai, berguna dan mempunyai sesuatu yang peting untuk disumbangkan.

2.4.7 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Menurut rahmat, 2017 komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh persepsi interpersonal, konsep diri, atraksi interpersonal dan hubungan interpersonal :

1. Persepsi interpersonal

Persepsi interpersonal adalah memberikan makna terhadap dorongan yang berasal dari seseorang (komunikan) yang berupa pesan verbal dan non verbal. Kecermatan dalam persepsi interpersonal akan berperngaruh terhadap keberhasilan komunikasi, seseorang peserta komunikasi tidak berhasil atau gagal.

2. Konsep diri

Konsep diri merupakan faktor yang sangat menentukan dalam komunikasi interpersonal yaitu: setiap orang bertingkah laku sedapat mungkin sesuai dengan konsep dirinya dengan membuka diri dan percaya diri.

3. Atraksi interpersonal



Atraksi interpersonal adalah kesukaan ada orang lain, sikap positif dan daya tarik seseorang. Komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh atraksi interpersonal dalam: penafsiran pesan dan penelitian, efektifitas komunikasi.

2.4.8 Kualitas Komunikasi Interpersonal

Menurut (mulatsih, 2021) dalam komunikasi efektif terdapat beberapa hukum yang mengatur agar jalannya komunikasi berjalan secara efektif dan pesan yang disampaikan jelas diterima oleh komunikasi hukum yaitu REACH yang terdiri dari :

1. Respek

Menentukan pentingnya sikap hormat terhadap individu yang menjadi sasaran pesan, menegaskan bahwa saling menghargai adalah dasar utama dalam komunikasi.

2. Empathy

Kemampuan kita untuk menempatkan diri pada situasi dan kondisi yang dihadapi oleh orang lain

3. Audible

Pesan yang disampaikan harus dapat diterima dengan baik oleh penerima.yang memerlukan kemampuan untuk mendengarkan dan menerima umpan balik dengan baik

4. Clarty

Menekankan pentingnya pesan yang jelas dalam berkomunikasi

5. Humble



Menyoroti pentingnya sikap rendah hati dan kesediaan untuk menghargai orang lain, yang merupakan fondasi dari hukum pertama dan membangun kepercayaan dalam komunikasi.

Teknik komunikasi

- a. Mendengarkan dengan penuh perhatian (tidak memotong pembicaraan) dan berempati.
- b. Pertahankan kontak mata dengan (pasien pada saat sedang berbicara)
- c. Sikap tubuh yang menunjukkan rasa perhatian dengan tidak menyilangkan tangan atau kaki (hindari gerakan tubuh yang tidak perlu sehingga kesannya tidak bosan mendengarkan pasien)
- d. Anggukkan kepala apabila pasien sedang membicarakan hal penting atau memerlukan bantuan.
- e. Ekspresi wajah yang baik (senyum, sentuh)
- f. Menunjukkan penerimaan
- g. Memberikan *feed back* (umpan balik)
- h. Mengklarifikasi
- i. Diam
- j. Meringkas
- k. Memberikan penghargaan (*reinforcement*)
- l. Menawarkan diri dan memberikan informasi yang tepat
- m. Memberikan kesempatan kepada pasien untuk memulai pembicaraan dan bertanya
- n. Rileks dan tidak buru-buru



o. Mengajurkan pasien untuk menyampaikan persepsinya.

STIKES SANTA ELISABETH MEDAN



BAB 3

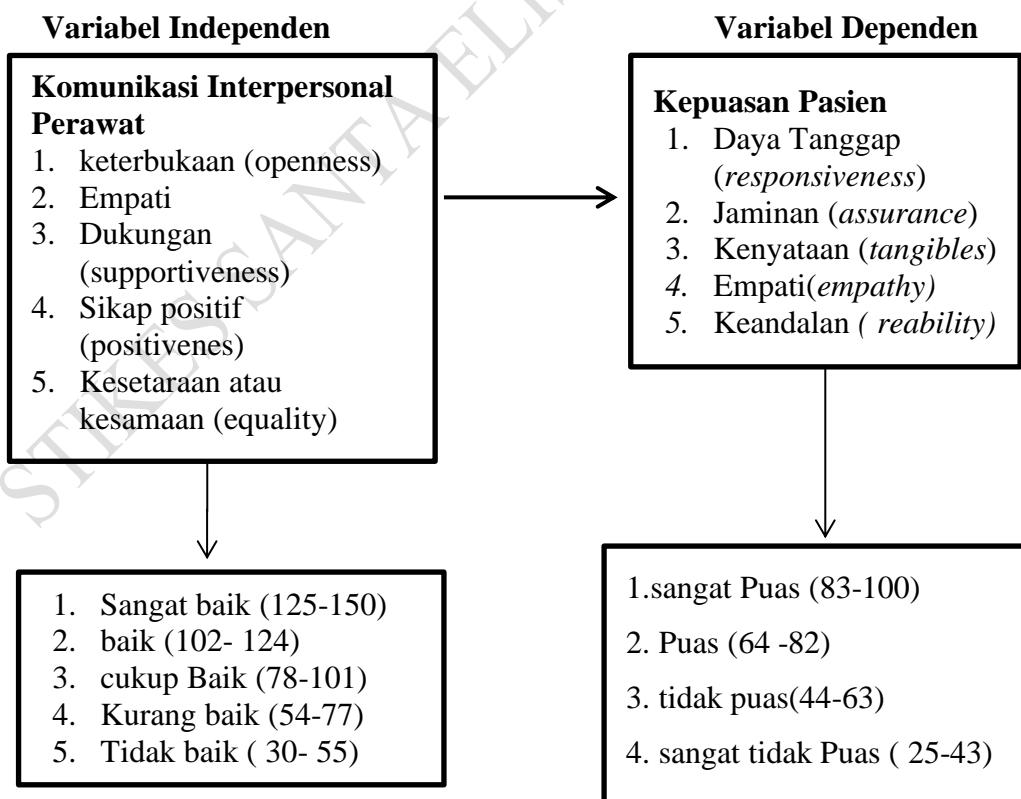
KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konsep penelitian

Kerangka konsep adalah representasi abstrak dari realitas yang memjelaskan huubungan antar variabel dalam teori, menghubungkan hasil penelitian dengan teori terkait termasuk variabel tidak teruji, serta berfungsi mengorganisir informasi dan memahami interaksi antar faktor (Nursalam,2020).

Penelitian ini menuju untuk menganalisis hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025.

Bagan 3. 1 Kerangka Konsep Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan





Keterangan

: variable yang diteliti

→ : Ada hubungan

3.2 Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan yang disampaikan oleh peneliti mengenai hubungan antara dua atau lebih variabel dalam sebuah penelitian yang dilakukan. Hipotesis penelitian juga bisa diartikan dengan sebuah jawaban terhadap sebuah pertanyaan penelitian yang dirumuskan oleh peneliti sebelum memulai.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ha : Ada hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di IGD Rumah Sakit Elisabeth Medan 2025.



BAB 4

METODE PENELITIAN

4.1 Rancangan Penelitian

(Nursalam 2020), menyatakan bahwa suatu hal yang penting dalam penelitian yang memungkinkan mengontrol beberapa faktor yang dapat mempengaruhi hasil penelitian .“ rancangan penelitian” digunakan dalam dua hal. Pertama digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan sebelum menyusun rencana pengumpulan data akhir yang kedua ,digunakan untuk mengidentifikasi struktur penelitian yang dilaksanakan.

Berdasarkan masalah yang di teliti, jenis penelitian yang diteliti menggunakan analisis korelasi dengan metode pendekatan *cross sectional*. *Cross sectional* adalah jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data dari variable independen dan dependen yang dilakukan hanya satu kali saja (Nursalam 2020). Tujuan penelitian ini dirancang untuk menganalisis “Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di IGD tahun 2025.

4.2 Populasi dan Sampel

4.2.1 Populasi

Populasi atau universe adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri- cirinya akan diduga. Populasi juga diartikan keseluruhan individu yang menjadi acuan hasil- hasil penelitian yang akakn berlaku (Setyawan et al 2021). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang ke IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan pada bulan januari- juni Tahun 2025 sebanyak 10.293 pasien (Rekam medis RSE, 2025).



4.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian terpilih dari populasi yang diambil dengan cara tertentu, dimana pengukuran dilakukan (Setyawan et al ,2021) sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang datang di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan teknik *purposive sampling* disebut juga dengan *judgement sampling*. yaitu suatu metode penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya.

Kriteria inklusi yakni ciri- ciri umum subjek penelitian yang berasal dari populasi target yang bias diakses dan akan di selidiki (Nursalam, 2020)

Kriteria inklusi yang di teliti yakni:

1. Pasien dengan kesadaran penuh (*compos mentis*)
2. Pasien minimal berusia 17 tahun dan bersedia menjadi responden
3. Bisa membaca dan menulis
4. Pasien dengan kondisi medis yang memungkinkan untuk berpartisipasi dalam penelitian

Rumus Krejcie dan Morgan :

$$n = \frac{Nx X^2 x p x (1 - p)}{d^2 x (N - 1) + X^2 x P x (1 - p)}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Total Populasi



χ^2 = Nilai chi- square (3,84) tingkat kepercayaan 95 %

p = proporsi populasi (0,5), karena data tidak diketahui

d = Tingkat kesalahan (margin of error) yang ditetapkan sebesar 5 %

maka,

$$n = \frac{1716 \times 3,841 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{0,1^2 \times (1716 - 1) + 3,841 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}$$

$$n = \frac{1716 \times 3,841 \times 0,25}{0,01 \times (1715) + 3,841 \times 0,25}$$

$$n = \frac{1.647,789}{0,01 \times (1715) + 0,96025}$$

$$n = \frac{1.647,789}{17,15 + 0,96025}$$

$$n = \frac{1.647,789}{18,11025}$$

$$n = 91,98$$

Maka, sampelnya adalah 92 responden.

4.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

4.3.1 Variabel Penelitian

1. Variabel Independen (variabel bebas)

Menurut (Nursalam, 2020) variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas ini biasanya di manipulasi, diukur, dan diamati untuk mengetahui hubungannta atau pengaruhnya terhadap variabel lain.

Dalam proposal ini variabel independen adalah “komunikasi interpersonal perawat”.



2. Variabel dependen (variabel terkait)

Menurut (Nursalam, 2020) variabel dependen adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel - variabel lain. Variabel terkait ini adalah faktor yang diamati dan diukur untuk menentukan ada atau tidaknya hubungan atau pengaruh dari variabel bebas. Dalam proposal ini, variabel dependen adalah “kepuasan pasien”.

4.3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah batasan dan cara pengukuran variabel yang akan diteliti. Rumusnya menggunakan kata-kata yang operasional , sehingga variabel dapat diukur tujuannya untuk memudahkan peneliti dalam menjaga konsistensi dalam pengumpulan data, menghindari adanya perbedaan interpretasi dan membatasi ruang lingkup variabel, sehingga dapat menunjukkan apa yang harus dilakukan oleh peneliti dalam menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan (iriani *et al.*,2022).

Tabel 4. 1 Definisi operasional hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Alat ukur	Skala	Skor
Independen Komunikasi interpersonal	Komunikasi anatara dua orang atau lebih yang dilaksanakan dengan keterbukaan,tang gung jawab agar pesan yang disampaikan dapat lebih mudah untuk dimengerti.	1. Sikap keterbukaan dari pasien 2.empati 3.dukungan dengan 4.sikap positif 5.kesamaan atau kesetaraan	Kusioner dengan 30 pertanyaan dengan jawaban: Sangat baik (5) Baik (4) Cukup baik (3) Kurang baik (2) Tidak baik (1)	I N T E R V	30-150



Dependen Kepuasan pasien	Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul dari pasien dengan terpenuhinya kebutuhan dan harapan pasien akibat dari kinerja pelayanan kesehatan	1. Daya Tanggap (<i>responsive ness</i>) 2. Jaminan (<i>assurance</i>) 3. Kenyataan (<i>tangibles</i>) 4. Empati(<i>empathy</i>) 5. Keandalan (<i>reability</i>)	Kusioner dengan 25 pertanyaan dengan jawaban: Sangat Puas (4) Puas (3) Tidak puas : 2 Sangat Tidak puas (1)	I N T E R V A L	25-100
---------------------------------	--	--	---	--------------------------------------	--------

4.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang digunakan untuk pengumpulan data. Pada tahap pengumpulan data, diperlukan suatu instrumen yang dapat diklasifikasikan menjadi 5 bagian meliputi pengukuran biologis, observasi, wawancara, kusioner, dan skala (Nursalam, 2020). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan instrumen kusioner. Kusioner merupakan jenis mengumpulkan data secara formal kepada subjek untuk menjawab pertanyaan secara tertulis, (Nursalam, 2020).

1. Instrument data demografi

Instrument penelitian dari data demografi pada kusioner meliputi data demografi nama (insial), jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan.

2. Instrumen Komunikasi interpersonal perawat

Instrumen penelitian dalam variabel komunikasi interpersonal perawat memiliki 30 pertanyaan dengan skala likert pilihan ada lima jawaban yaitu sangat baik = 5, baik = 4, cukup baik = 3, kurang baik = 2, tidak baik = 1, dimana nilai tertinggi dari kelima indikator ini yaitu 150 dan terendah 30.

Sehingga didapatkan skor sangat baik = 125-150, dan baik = 102-124, dan



cukup baik = 78-101, kurang baik (54-77), tidak baik (30-53) . Skala ukur yang digunakan dalam variabel ini adalah skala interval, dimana nilai skor dengan menggunakan rumus statistik:

$$\text{Rumus: } p = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Banyak kelas}}$$

$$P = \frac{150 - 30}{5}$$

$$P = \frac{120}{5}$$

$$P = 24$$

3. Instrumen kepuasan pasien

Instrument kepuasan pasien memiliki 25 pertanyaan dengan skala likert pilihan jawaban ada 4 yaitu sangat puas = 4, puas= 3, tidak puas= 3, sangat tidak puas= 1, dimana hasil pernyataan dibagi menjadi 4 kelas yaitu: sangat puas (83-100), puas (64- 82), tidak puas (44-63), sangat tidak puas (25-43) Skala ukur yang digunakan dalam variable ini adalah skala interval, dimana nilai skor dengan menggunakan rumus statistik:

$$\text{Rumus } p: \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{banyak kelas}}$$

$$P: \frac{100 - 25}{4}$$

$$P: \frac{75}{4}$$

$$P: 18,75$$

4.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian

4.5.1 Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Tahun yang beralamat di Jln. Haji Misbah No. 7, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara. Pemilihan rumah sakit tersebut dilakukan oleh peneliti



karena jumlah populasi dan sampel yang akan diteliti sesuai dengan kriteria yang diperlukan.

4.5.2 Waktu Penelitian

Adapun rincian pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada bulan Agustus-Desember yaitu pengesahan judul, survey awal, bimbingan proposal, ujian proposal, revision proposal, uji etik, pengambilan data di lapangan, pengolahan data, analisa data, dan seminar hasil.

4.6 Prosedur Pengambilan Data Dan Pengumpulan Data

4.6.1 Pengambilan data

Untuk pengambilan data, peneliti menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari subjek penelitian di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan melalui penggunaan kuesioner dan kusioner diberikan setelah pemasangan infus kurang lebih 1 jam setelah kondisi pasien sudah nyaman. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari laporan dan dokumen resmi yang tersedia di rekam medis Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

4.6.2 Pengumpulan data

Pengumpulan ke subjek dan pengumpulan karakteristiknya adalah proses pengumpulan data yang diperlukan untuk penelitian. Rancangan penelitian dan teknik instrumen yang digunakan mempengaruhi proses pengumpulan data (Nursalam, 2020)

Dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan instrument kusioner yang didistribusikan kepada responden. Pengumpulan data dimulai dengan peneliti memperkenalkan diri dan membangun hubungan saling percaya dengan calon



responden, selanjutnya peneliti akan memberikan *informed consent* untuk memastikan kesediaan mereka berpartisipasi. Setelah responden memberikan persetujuan dan menyatakan kesediaan, peneliti akan membagikan kuesioner dan memberikan panduan pengisian secara jelas. Setelah seluruh pertanyaan dalam kuesioner terisi lengkap oleh responden, peneliti mengucap terimakasih atas partisipasi dan waktu yang telah diluangkan.

Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan langkah penting yang dilakukan setelah data berhasil dikumpulkan. Tujuannya adalah untuk memecahkan masalah penelitian. Ini melibatkan interpretasi hasil dari tahap pengumpulan data sebelumnya adar informasi dapat dipahami dan digunakan untuk mencapai kesimpulan (Wijayanti dkk., 2023). Untuk mencapai tujuan dari pengolahan data tersebut ada tahapan dalam pengolahan data yang harus dilalui yaitu:

1. *Editing* merupakan proses penting dalam pengolahan data untuk memeriksa dan memperbaiki isi pada formulir atau kusioner. Dalam tahap ini, peneliti memastikan klasifikasi, keterbacaan, konsistensi dan kelengkapan data yang terkumpul.
2. *Coding* menggunakan kode peneliti untuk mengubah jawaban responden menjadi angka (numerik) yang terkait dengan variabel peneliti.
3. Data entry guna untuk memasukkan data yang telah diubah dan dikodekan dikomputer menggunakan aplikasi perangkat lunak.
4. *Cleaning* untuk membersihkan atau mengoreksi data yang sudah baik. Ini dilakukan untuk memastikan bahwa data tersebut baik dan benar dan siap



untuk dianalisa.

5. *Tabulating* tabukasi untuk membuat table yang memenuhi tujuan peneliti.

Untuk mendapatkan hasil, peneliti mengubah data mentah ke Microsoft excel dan kemudian ke SPSS. Hasil penelitian kemudian dimasukkan oleh penulis ke program computer untuk dilakukan analisa data.

4.6.3 Uji Validitas dan Realibilitas

1. Uji validitas

Validitas yang didefinisikan sebagai pengukuran dan pengamatan pada prinsip keandalan instrumen dalam pengumpulan data. Instrumen harus memiliki kemampuan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Nursalam, 2020). Pada variabel Komunikasi interpersonal, diadopsi dan dikembangkan dari Panjaitan tahun 2013 di puskesmas kecamatan cinangka dan sudah dilakukan uji validitas untuk kusioner komunikasi interepersonal pada 30 item pertanyaan, validitas kusioner komunikasi interpersonal r hitung $0,368-0,732 > r$ table ($0,36$) yang artinya kusioner ini valid. Sedangkan pada variabel kepuasan pasien menggunakan kusioner (Nursalam, 2020) yang sudah baku, oleh karena itu peneliti tidak melakukan uji validitas pada kusioner.

2. Uji realibilitas

Realibilitas dapat diartikan sebagai persamaan hasil pengukuran atau pengamatan ketika fakta atau kenyataan hidup diukur dan diamati berkali-kali dalam waktu yang berbeda, dengan alat dan cara yang berbeda untuk melakukan pengukuran atau pengamatan yang sama-sama memainkan peran penting secara bersamaan penting untuk dicatat bahwa suatu pengukuran yang reliable belum

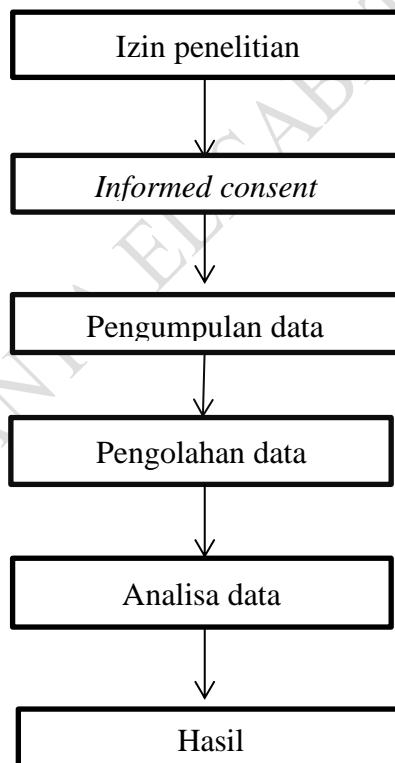


tentu akurat (Nursalam, 2020)

Pada variabel komunikasi interpersonal, diadopsi dari panjaitan (2013) puskesmas kecamatan cinangka sudah dilakukan uji reliabilitas. Reliabilitas pada komunikasi interpersonal terdapat nilai Cronbach Alpha yaitu berkisar 0,616-0,724. Sedangkan variabel kepuasan pasien menggunakan kusisioner Nursalam yang sudah baku. Oleh karena itu peneliti tidak melakukan uji validitas pada kusisioner.

4.7 Kerangka Operasional

Bagan 4. 1 Kerangka Operasional Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di IGD Rumah Sakit Elisabeth Medan Tahun 2025.



4.8 Analisa data

Analisa data adalah bagian yang sangat penting dalam mencapai tujuan penelitian, dengan menjawab tujuan dan pertanyaan penelitian yang mengungkapkan fenomena serta analisis data yang begitu penting bagi sipeneliti.



Statistik sangat berguna saat menetapkan bentuk dan banyaknya data yang diperlukan. Salah satu fungsi statistik adalah menyederhanakan data yang sangat besar menjadi informasi yang sederhana dan mudah dipahami oleh pembaca untuk membuat keputusan. Selain itu, ini juga sangat bertanggung jawab atas pengumpulan data, tabulasi, dan panafsiran data (Nursalam, 2020).

1. Analisa univariat bertujuan untuk menjelaskan karakteristik dari setiap variabel penelitian secara terpisah. Dalam proposal ini, analisis univariat digunakan untuk mengidentifikasi variabel independen yaitu komunikasi interpersonal dan variabel dependen yaitu kepuasan pasien (Polit & beck, 2018).
2. Analisa bivariat digunakan pada kedua variabel yang diperkirakan mempunyai hubungan. Metode statistik bivariat yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di IGD tahun 2025.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan analisis korelasi yang bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel dan jika ada, seberapa besar kekuatan dan arah hubungan tersebut. Peneliti akan menggunakan uji *product moment (pearson)* yaitu uji statistik yang digunakan untuk mengukur hubungan linier antara dua variabel yang tidak berdistribusi normal dengan data berskala interval. Sehingga dapat diketahui seberapa erat hubungan antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien.

$$r = 0,00 - 0,25 = \text{tidak ada hubungan/ hubungan lemah}$$

$$r = 0,26 - 0,50 = \text{hubungan sedang}$$



$r = 0,52 - 0,75$ = hubungan kuat

$r = 0,76 - 1,00$ = hubungan sangat kuat/ sempurna

Setelah seluruh data yang dibutuhkan dikumpulkan oleh peneliti, maka dilakukan pengelolaan data dengan cara perhitungan statistik untuk menentukan Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025.

4.9 Etika Penelitian

Etika adalah kumpulan prinsip, nilai, atau moral yang digunakan seseorang untuk bertindak. Secara umum, prinsip etika dalam penelitian pengumpulan data yang dibagi menjadi 3 prinsip: kebaikan, penghargaan, dan hak subjek (Nursalam, 2020)

Penelitian ini dilaksanakan setelah mendapatkan persetujuan dari responden bersedia atau tidak, apabila bersedia maka peneliti akan menjelaskan dan memberikan lembar persetujuan (*informed consent*) untuk ditanda tangani. Jika responden tidak bersedia maka akan tidak akan dipaksakan dan peneliti tetap menghormati hak pasien.

1. Risiko (benefits ratio)

Peneliti harus berhati-hati mempertimbangkan risiko dan keuntungan yang berakibat kepada subjek pada setiap tindakan. Peneliti berkomitmen untuk memastikan bahwa seluruh proses penelitian memberikan hasil yang berguna dan tidak menimbulkan kerugian.

2. Informed consent

Subjek harus mendapatkan informasi secara lengkap tentang tujuan



penelitian yang akan dilaksanakan, mempunyai hak untuk bebas berpartisipasi atau menolak menjadi responden. Pada *informed consent* juga perlu dicantumkan bahwa data yang diperoleh hanya akan dipergunakan untuk pengembangan ilmu.

3. Hak kerahasiaan (*right to privacy*)

Subjek mempunyai hak untuk meminta data yang diberikan harus dirahasiakan, untuk itu perlu adanya tanpa nama (*anonymity*) dan rahasia (*confidentiality*)

4. *Justice* (keadilan)

Justice adalah prinsip etik yang meliputi hak partisipasi untuk menerima perlakuan yang adil. Dalam memilih responden, peneliti menjunjung tinggi asas keadilan tanpa memandang perbedaan latar belakang seperti suku, agama, dan status sosial. Semua responden diberikan perlakuan yang setara serta manfaat dan risiko penelitian dibagi secara adil.

5. Tanpa nama (*anonymity*)

Memberikan jaminan dalam penggunaan subjek, peneliti dengan cara tidak memberikan atau mencantumkan nama responden pada lembar atau alat ukur hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan dan hasil penelitian yang disajikan.



BAB 5

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang memiliki kriteria tipe B paripurna Bintang Lima yang berlokasi di jalan Haji Misbah No 7 Medan dan merupakan salah satu karya sosial Suster Kongregasi Fransiskanes Santa Elisabeth Medan yang berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Rumah sakit ini mulai dibangun pada 11 februari 1929 dan diresmikan 17 November 1930.

Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan menyediakan beberapa unit pelayanan keperawatan, baik rawat jalan maupun rawat inap meliputi poli umum, poli klinik, Instalasi Gawat Darurat (IGD), ruang operasi (OK), ruang *intensive care unit* (ICU), *intensive cardio care unit* (ICCU), *neonatal intensive care unit* (NICU), kemoterapi, hemodialisa, dan sarana penunjang radiologi, laboratorium, fisioterapi, patologi, dan anatomi dan farmasi. Adapun ruangan yang menjadi tempat penelitian saya yaitu IGD.

5.2 Hasil Penelitian

Pada Bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Hubungan Komunikasi Interpersonal perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di IGD. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 25 November 2025 adapun jumlah responden sebanyak 92 orang.

Berikut ini hasil distribusi frekuensi dan presentase responden berdasarkan (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan).



Tabel 5. 1 Distribusi Frekuensi dan Presentase Responden Berdasarkan (Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan) di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025

Karakteristik Umur	Frekuensi (f)	Percentase (%)
19-29 (dewasa muda)	35	38,0
30-49 (dewasa madya)	41	44,6
50-64 (dewasa akhir)	14	15,2
>65 (lansia)	2	2,2
Total	92	100,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	42	45,7
Perempuan	50	54,3
Total	92	100,0
Pendidikan		
SD	3	3,3
SMP	10	10,9
SMA	51	55,4
Perguruan Tinggi	28	30,4
Total	92	100,0
Pekerjaan		
Tidak bekerja	20	21,7
IRT	19	20,7
Wiraswasta	31	33,7
PNS/pegawai	22	23,9
Total	92	100,0

Berdasarkan tabel 5.1 distribusi frekuensi dapat dikatakan bahwa dari 92 responden, berdasarkan karakteristik responden dalam penelitian ini, ditemukan bahwa rentang usia 30-49 tahun (dewasa madya) 41 responden (44,6%), usia 19-29 tahun (dewasa muda) 35 responden (38,0%) usia 50-64 tahun (dewasa akhir) 14 responden (15,2%) dan kelompok usia >65 tahun (lansia) 2 responden (2,2%). Maka lebih banyak usia 30-49 (dewasa madya) 41 responden (44,6%) Berdasarkan karakteristik jenis kelamin bahwa sebagian besar jenis kelamin perempuan berjumlah 50 responden (54,3%), dan berjenis kelamin laki-laki 42 responden (45,7%). Berdasarkan karakteristik pendidikan, responden paling banyak



berpendidikan SMA sebanyak 51 responden (55,4%), diikuti dengan perguruan tinggi sebanyak 28 responden (30,4%), pada pendidikan SMP sebanyak 10 responden (10,9%), dan pendidikan dengan jumlah sedikit SD sebanyak 3 responden (3,3%). Berdasarkan karakteristik pekerjaan menunjukkan bahwa kategori pekerjaan terbanyak adalah wiraswasta 31 responden (33,7%), diikuti dengan PNS/ pegawai sebanyak 22 responden (23,9%), dan diikuti dengan yang tidak bekerja sebanyak 20 responden (21,7%), dan diikuti dengan IRT 19 responden (20,7%).

5.2.1 Komunikasi Interpersonal Di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025

Tabel 5. 2 Distribusi frekuensi Komunikasi Interpersonal Di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025

Variabel	n	Mean	SD	Min- Max	CI 95%
Komunikasi Interpersonal	92	105,47	13,210	82-131	102,73-108,20

Berdasarkan tabel 5.2 diatas didapatkan hasil rata- rata komunikasi interpersonal perawat dengan sampel 92 responden menunjukkan bahwa rerata (*mean*) skor komunikasi interpersonal perawat adalah 105,47 (95% CI:102,73-108,20), dengan standar deviasi 13,210. Komunikasi interpersonal terendah 82 pont dan tertinggi 131 point. Dari hasil estimasi interval dapat disimpulkan bahwa 95% diyakini bahwa rata-rata komunikasi interpersonal perawat yaitu berada antara 102,73 sampai dengan 108,20.



5.2.2 Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025

Tabel 5.3 Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025

Variabel	n	Mean	SD	Min- Max	CI 95%
Kepuasan Pasien	92	74,85	5,165	61-94	73,78-75,92

Berdasarkan tabel 5.3 diatas didapatkan hasil rata- rata kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di IGD di rumah sakit santa Elisabeth medan tahun 2025 dengan 92 responden menunjukkan bahwa rerata (*mean*) skor kepuasan pasien adalah 74,85 dengan skor terendah 61 dan tertinggi 94, serta standar deviasi sebesar 5,165. Hasil estimasi *confidence interval* 95% menunjukkan bahwa skor komunikasi interpersonal perawat berada pada rentang 73,78 sampai 75,92.

5.2.3 Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025

Tabel 5.5 Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di IGD

		Komunikasi interpersonal	Kepuasan pasien
Komunikasi interpersonal	Pearson correlation	1	0,530
	Sig.(2-tailed)		0,001
Kepuasan pasien	n	92	92
	Pearson correlation	0,530	1
	Sig.(2-tailed)	0,001	
	n	92	92

Berdasarkan tabel 5.5 hasil Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di IGD Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025 dengan 92 responden ditemukan *p value* =0,001



($<0,05$) dan $r= 0,530$ artinya ada hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien dan nilai koefisioen korelasi tersebut berada pada kategori sedang dan berpola positif, dengan demikian semakin baik komunikasi interpersonal perawat maka semakin tinggi kepuasan pasien. Maka Hasil diterima, ada Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di IGD Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025.

5.3 Pembahasan

5.3.1 Komunikasi Interpersonal perawat

Komunikasi Interpersonal perawat pada pasien di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025 dengan sejumlah 92 responden menunjukkan bahwa rerata (*mean*) skor komunikasi interpersonal perawat adalah 105,47 dengan skor terendah 82 dan tertinggi 131, serta standar deviasi sebesar 13,210. Hasil estimasi *confidence interval* 95% menunjukkan bahwa skor komunikasi interpersonal perawat berada pada rentang 102,73 sampai 108,20.

Komunikasi interpersonal perawat yang telah berjalan dengan baik menunjukkan bahwa perawat mampu menyampaikan informasi secara jelas hal ini tampak dalam interaksi anamnesa antara perawat dan pasien yang dilayani dan datang ke IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Tindakan yang lain dapat dibuktikan bahwa perawat dapat mendengar keluhan pasien, mencatat keluhan dan menyampaikan pada dokter penanggung jawab. Juga menunjukkan sikap empati selama proses perawatan. Komunikasi interpersonal yang dilakukan perawat mampu meningkatkan kepercayaan diri mereka untuk sembuh, ketika perawat



memberikan penjelasan yang jelas, mendengarkan keluhan, dan menunjukkan empati, pasien merasa lebih didukung secara emosional yang membuat terbentuknya persepsi positif pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima.

Pendapat ini didukung oleh (Arisanty, Siauta and Fadhli, 2025) penelitian tersebut menunjukkan bahwa nilai $r = 0,694$ memiliki koefisien yang bertanda positif hal ini berarti hubungan antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang cempaka RSUD Palembang memiliki korelasi yang positif, yaitu semakin tinggi komunikasi interpersonal perawat, maka kepuasan pasien semakin tinggi pula.

Hasil penelitian (Hakim, Pertiwi and Norfitri, 2024) di RSUD ratu zalecha martapura, menunjukkan bahwa ada hubungan yang bertanda positif antara komunikasi interpersonal dengan koefisien korelasi $r = 0,763$ artinya semakin tinggi komunikasi interpersonal maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Sejalan dengan penelitian (Arhani, Pelawi and Agustina, 2024) yang berarti keeratan hubungan yang terjadi bersifat positif yaitu $r = 0,927$ adanya hubungan komunikasi interpersonal yang baik.

5.3.2 Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dari 92 responden menunjukkan bahwa kepuasan pasien di IGD dengan rerata (*mean*) skor kepuasan pasien adalah 74,85 dengan skor terendah 61 dan tertinggi 94, serta standar deviasi sebesar 5,165. Hasil estimasi *confidence interval* 95% menunjukkan bahwa skor komunikasi interpersonal perawat berada pada rentang 73,78 sampai 75,92.



Menurut pendapat peneliti kepuasan disebabkan oleh berbagai faktor salah satunya adalah jasa pelayanan kesehatan, pasien cenderung merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai harapan responden baik dari aspek pelayanan medis maupun non-medis. Kualitas fasilitas kesehatan termasuk sarana prasarana yang memadai komunikasi yang mudah dipahami serta suasana lingkungan yang tenang dan nyaman turut berperan dalam membentuk tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi jika kemampuan perawat dalam memberikan tindakan keperawatan yang tepat, penampilan perawat yang rapi, dan empati yang ditunjukkan.

Sejalan dengan penelitian (Rayikristianti, 2024) yang dilakukan di Klinik Pratama KBN Marunda didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,715 menunjukkan bahwa ada hubungan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan ketika fasilitas kesehatan memiliki sarana yang memadai, prosedur yang jelas, tenaga kesehatan yang responsive serta perawat yang empati akan membuat pasien akan merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan. Peneliti juga mengamumsikan bahwa ketidakpuasan pasien umumnya muncul akibat fisik yang belum optimal, kurangnya respon cepat dari petugas.

Pendapat ini didukung oleh (Eliza, 2022) yang dilakukan di puskesmas paur kambar, didapatkan nilai $r = 0,746$ artinya ada hubungan kuat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan pasien yang menyatakan puas menilai bahwa pelayanan yang diterima sudah standar. Peningkatan kualitas pelayanan terutama yang terkait dengan komunikasi, sikap, yang akan sangat berdampak pada peningkatan kepuasan pasien.



Sebagaimana dengan penelitian (Nurwahyuni, 2024) UPTD Puskesmas Tanjung Sari Kabupaten Sumedang menunjukkan nilai $r = 0,540$ dimana terbukti hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan. Tingginya presentase kepuasan ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai pelayanan yang diterima telah memenuhi harapan mereka.

Sama halnya dengan penelitian (Soebandi, 2020) klinik kabupaten jember menunjukkan bahwa nilai $r = 0,401$ dengan tingkat keeratan sedang arah hubungan positif. dengan ini menunjukkan bahwa sebagian pasien merasakan pelayanan keperawatan yang sesuai dengan harapan mereka, kepuasan pasien muncul ketika pelayanan yang diberikan perawat mampu memenuhi harapan pasien.

5.3.3 Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji korelasi *pearson product moment* mengenai hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit Santa Elisabeth medan menunjukkan nilai $p-value = 0,001$ ($p < 0,05$), yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan. Nilai koefisien korelasi $r = 0,530$ yang menunjukkan bahwa hubungan tersebut bersifat positif dengan kekuatan hubungan yang sedang.

Peneliti berpendapat bahwa semakin baik komunikasi interpersonal yang ditunjukkan perawat maka kepuasan pasien cenderung meningkat. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal bukan hanya menjadi sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi bagian dari proses yang mampu menciptakan hubungan saling percaya. Ketika perawat mampu menunjukkan empati, memberikan edukasi dengan



bahasa yang mudah dipahami, dan menjaga interaksi yang konsisten, pasien cenderung merasa lebih nyaman dan puas terhadap pelayanan keperawatan. Komunikasi interpersonal perawat telah mampu menerapkan komunikasi yang baik dalam pelayanan keperawatan. Meskipun komunikasi interpersonal perawat sudah berjalan cukup baik, masih terdapat faktor-faktor lain yang menyebabkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Hal ini dapat disebabkan oleh kepuasan pasien yang tidak hanya dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal perawat, salah satu faktor penting ialah waktu yang dimiliki perawat untuk berkomunikasi dengan pasien. Semakin cukup waktu yang diberikan perawat untuk mendengarkan keluhan, menjelaskan tindakan, dan merespons pertanyaan pasien, maka semakin besar pula rasa dihargai dan diperhatikan yang dirasakan pasien, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan. Sebaliknya, keterbatasan waktu akibat beban kerja yang tinggi, kondisi kegawatan pasien, serta tuntutan pelayanan di IGD dapat membatasi durasi komunikasi, yang pada akhirnya memengaruhi persepsi kepuasan pasien.

Sejalan dengan penelitian (Hamdiah and Budiyanto, 2024) menunjukkan bahwa dari 75 responden sebanyak 47 responden merasaa puas dengan hasil statistik menunjukkan nilai p -value= 0,024 ($p<0,05$) yang menandakan adanya hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien yang dapat dilihat dari keterbukaan perawat dalam memnyampaikan informasi, empati, dalam memahami keluhan dan perasaan pasien, sikap dan perilaku komunikasi tersebut membuat pasien merasa perhatikan, dihargai dan dipahami sehingga menimbulkan rasa nyaman dan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diterima.

Sejalan dengan penelitian (Halim, 2023) yang dilakukan di Puskesmas



kopolma penelitian tersebut menunjukkan dari 43 responden 23 responden merasa puas dengan hasil statistik $p\text{-value} = 0,002$ ($p < 0,05$) yang menandakan adanya hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien yang disebabkan oleh peran penting perawat dalam menciptakan suasana nyaman, saling percaya, informasi yang jelas serta memberikan dukungan emosional yang dapat meningkatkan kenyamanan pasien saat menjalani perawatan.

Berdasarkan hasil penelitian (Tiara Putri Ryandini1, 2025) yang dilakukan di Puskesmas Wire, Kecamatan Semanding Kabupaten Tuban menunjukkan nilai $p\text{-value} = 0,000$ ($p < 0,05$) yang menunjukkan semakin baik komunikasi interpersonal maka semakin tinggi kepuasan pasien yang menunjukkan adanya hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien dalam pelayanan, dengan demikian semakin baik komunikasi interpersonal yang diterapkan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Sejalan dengan penelitian (Dafina Mutiara Fefrans, 2025) bahwa kualitas komunikasi interpersonal yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan memiliki hubungan yang kuat dalam membentuk sebuah kepuasan pasien selama proses pelayanan. Sebagian besar responden menilai bahwa tenaga kesehatan menerapkan komunikasi interpersonal dengan baik dengan menyatakan puas dalam pelayanan yang diterima dalam membangun rasa percaya, mendukung, dan sikap positif.

Demikian pula dengan penelitian (Husna, Kadir and Wahyuni, 2020) menunjukkan terdapat 80 responden merasakan puas terhadap komunikasi interpersonal perawat yang ditunjukkan dengan keterbukaan, sikap empati, menghargai pasien dan kemampuan memberikan informasi yang jelas oleh karena



itu semakin baik komunikasi interpersonal perawat yang diterapkan akan tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien.

STIKES SANTA ELISABETH MEDAN



BAB 6

SIMPULAN DAN SARAN

6. 1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan jumlah sampel 92 responden mengenai Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Komunikasi interpersonal perawat pada pasien di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025 dengan sejumlah 92 responden menunjukkan bahwa rerata (*mean*) skor komunikasi interpersonal perawat adalah 105,47 dengan skor terendah 82 dan tertinggi 131, serta standar deviasi sebesar 13,210.
2. Kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan menunjukkan bahwa rerata (*mean*) skor kepuasan pasien adalah 74,85 dengan skor terendah 61 dan tertinggi 94, serta standar deviasi sebesar 5,165.
3. Ada hubungan antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025 yang dibuktikan dengan hasil uji *product moment* dengan nilai *p value* = 0,001 (*p* < 0,05) dan nilai *r* = 0,530



6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dengan jumlah sampel 92 responden dengan judul hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025 sebagai berikut:

1. Bagi pelayanan rumah sakit

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk mempertahankan komunikasi interpersonal perawat pada setiap pasien khususnya di IGD di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan agar tercapai kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

2. Bagi Institusi Pendidikan Keperawatan

Diharapkan dapat menambah infomasi tambahan, referensi, atau materi komunikasi interpersonal yang berguna bagi mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya mampu mengidentifikasi faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, seperti kecepatan respon perawat, beban kerja perawat, lama waktu tunggu pasien, tingkat kegawatan pasien, fasilitas dan kenyamanan ruang IGD, serta sistem manajemen pelayanan, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Abidin, A.Z. (2023) ‘*Panduan Dasar dan Strategi Komunikasi Pasien*’. Malang: GUE Pedia. Available at: https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=z3ayEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=komunikasi+kesehatan&ots=wBBfGP9Gb&sig=G1rEX0XXSSCTq79gsLuGI_2vhzw.

Arhani, S., Pelawi, A.M. and Agustina, L. (2024) ‘Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepatuhan Pasien Menjalankan Pengobatan Tuberkulosis Di UPTD Puskesmas Kali Baru Bekasi’, 3. Available at: <https://doi.org/10.62354/jurnalmedicare.v3i4.99>.

Arisanty, S.S., Siauta, V.A. and Fadhli, W.M. (2025) ‘Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di UPTD Puskesmas Lokotoy’, 6(1). Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.30587/ijpn.v6i1.6398>.

Cahyati *et al.* (2023) *Panduan Dasar dan Strategi Komunikasi Pasien Tuli dan Disabilitas Pendengaran*. Malang: UB Press.

Dafina Mutiara Fefrans, R.E. (2025) ‘Peran Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Pasien Instalasi Gawat Darurat RSUD M. Natsir Kota Solo’, *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, 02(03). Available at: <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jiksp/index>.

Dedi, F. *et al.* (2023) ‘Strategi Pelayanan Keperawatan untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien’. Jakarta: Adab, Available at: https://www.google.co.id/books/edition/Strategi_Pelayanan_Keperawatan_untuk_Men/g1HkEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Strategi+Pelayanan+Keperawatan+untuk+Meningkatkan+Kepuasan+Pasien+2023&pg=PR2&printsec=frontcover.

Dian Ekawaty, D. (2019) ‘Manajemen Rumah Sakit’. Surabaya: PT. Pena Cendekia Pustaka, p. 384. Available at: https://www.google.co.id/books/edition/MANAJEMEN_RUMAH_SAKIT/pNqSDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=rumah+sakit+adalah&printsec=frontcover.

Dr.Kustanto (2019) ‘Perilaku caring perawat’, *Etika Jurnalisme Pada Koran Kuning : Sebuah Studi Mengenai Koran Lampu Hijau*, 16(2), Eliza, septa nelli (2022) ‘quality relationship of nursing’.

Ginting, A., Ginting, F. and Sijabat, P.H. (2025) ‘Relationship of Nurses ’ Therapeutic Communication and Patient Satisfaction At Santa Elisabeth Hospital Medan 2024’, *Jurnal Keperawatan Widya Gantari Indonesia*, 9(1). Available at: <https://doi.org/10.52020/jkwgi.v9i1.10670>.

Hakim, M.L.N., Pertiwi, M.R. and Norfitri, R. (2024) ‘Hubungan Komunikasi Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Bedah’, 1(September 2023). Available at: <http://jurnalstikesintanmartapura.com/index.php/jiha>.



Halim, I. and (2023) 'Komunikasi Interpersonal Tenaga Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien', 5(2). Available at: <https://doi.org/10.33746>.

Hamdiah, D. and Budiyanto, A. (2024) 'Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien', *Faletehan Health Journal*, 11(01). Available at: <https://doi.org/10.33746/fhj.v11i01.684>.

Husna, A., Kadir, A. and Wahyuni, S. (2020) 'Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pasien BPJS', *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15. Available at: <https://doi.org/2302-2531>.

Karo, M.B., Pane, J.P. and Lase, E.P.N. (2025) 'Gambaran Penerapan Caring Behavior Perawat dan Kepuasaan Pasien di Ruangan Melania dan Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024', *Journal Of Social Science Research*, 5(1). Available at: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative%0AGambaran>.

Lintang, M. and Endang, S. (2024) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit', *INSOLOGI: Jurnal Sains dan Teknologi*, 3(1). Available at: <https://doi.org/10.55123/insologi.v3i1.2918>.

Mettasatya, A. and Arifina, A.S. (2020) *Buku Ajar Komunikasi Interpersonal*. Jawa Tengah: Pustaka Rumah Cinta.

Mu'ah, H. (2014) 'Kualitas Layanan Rumah Sakit'. Surabaya: Nuansa Fajar Cemerlang.

Nursalam (2020) *Buku Ajar Metodologi Penelitian*. 2nd edn. Edited by Salemba Medika. Jakarta.

Nurwahyuni, D.D. (2024) 'The Relationship Between Nurse Therapeutic Communication and Patient', 7(1). Available at: <https://doi.org/10.52774/jkfn.v7i1.176>.

Peiter, heri zan (2017) 'Dasar-Dasar Komunikasi bagi Perawat', *Prenada Media*. Jakarta: Kencana. Available at: https://www.google.co.id/books/edition/Dasar_Dasar_Komunikasi_bag_1/erJADwAAQBAJ?hl=en&gbpv=0.

Ramli, R. (2021) 'Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Klien Dalam Mendapatkan Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Makassar', *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(April).

Rayikristianti, I. (2024) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien', 6.

Reni Agustina Harahap (2019) 'Buku Ajar Komunikasi Kesehatan', in. Jakarta Timur: Prenada Media.

Rina Amelia et all (2023) 'Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien', *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(23). Available at: <http://bajangjournal.com/index.php/JCI>.



Santosa, A., Gustina, E. and Rahutami, S. (2023) 'Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Analysis of Patient Satisfaction With Nursing Services', *Cendekia Medika : Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja*, 8(2).

Sari, E., Mahayaty, L. and Puspitasari, M. (2022) 'Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap', *Jurnal Keperawatan*, 7(1).

Sihombing et all (2023) 'Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan', *Jurnal Promotif Preventif*, 6(4). Available at: <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP>.

Simon, M.K. and Alouini, M. (2002) 'Digital Communication Over Fading Channels', *Digital Communication Over Fading Channels* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.1002/0471200697>.

Soebandi (2020) 'Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap dengan Pelayanan Keperawatan', 15. Available at: <https://doi.org/121-126>.

Suhendri, S., Asiani, G. and Murni, N.S. (2025) 'Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien', *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 10(1). Available at: <https://doi.org/10.36729/jam.v10i1.1318>.

Sujarwinata, T.H., Syaodih, E. and Rahim, A.H. (2023) 'Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien', *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 5(2). Available at: <https://doi.org/10.51977/jsj.v5i2.1400>.

Suraying et al. (2025) 'Komunikasi Teraupetik Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD.H Slamet', *Wiraraja Medika: Jurnal Kesehatan*, 10(1). Available at: <https://www.ejournalwiraraja.com/index.php/FIK 2088-415x>.

Suwatno and Arviana, N. (2023) *Komunikasi Interpersonal Panduan Membangun Keterampilan*. Jawa Tengah: Bumi Aksara.

Tiara Putri Ryandini1, M.N. (2025) 'Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal Tenaga', 4(2). Available at: <https://media.neliti.com/media/publications/184132-ID-none.pdf>.



LAMPIRAN

STIKES SANTA ELISABETH MEDAN



LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth,
Calon Responden Penelitian
Di tempat
Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Dengan Hormat,
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :
Nama : Imel Tri Yani Sitanggang
NIM : 032022019
Alamat : Jl. Bunga Terompet Pasar VIII Medan Selayang

Mahasiswa Program Studi Ners Tahap Akademik yang sedang mengadakan penelitian dengan judul **“ Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di IGD Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025”**. Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti tidak akan menimbulkan kerugian terhadap calon responden. Peneliti sangat mengharapkan kesediaan individu untuk menjadi responden dalam penelitian ini tanpa adanya ancaman dan paksaan.

Apabila saudara/I yang besedia untuk menjadi responden dalam penelitian peneliti memohon kesediaan responden untuk mendandatangani surat persetujuan untuk menjadi responden dan bersedia untuk memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti guna pelaksanaan penelitian. Atas segala perhatian dan kerjasama dari seluruh pihak saya mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya

Peneliti

***INFORMED CONSENT***

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : _____

Umur : _____

Alamat : _____

Pendidikan Terakhir : _____

Menyatakan bersedia menjadi responden penelitian yang akan dilakukan oleh mahasiswa/I program Studi Ners Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan Yang Bernama Imel Tri Yani Sitanggang dengan judul “Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025”. Saya memahami bahwa peneliti ini tidak akan berakibat fatal dan merugikan, oleh karena itu saya bersedia menjadi responden pada penelitian.

Medan, November 2025

Responden

(_____)



**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI
IGD DI RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN
TAHUN 2025**

Petunjuk pengisian

1. Silahkan jawab pertanyaan dengan jujur
2. Jawaban akan dijaga kerahasiaanya dan hanya dipergunakan untuk penelitian
3. Mohon berikan tanda *checklist* (✓) pada jawaban yang paling sesuai dengan keadaan yang anda rasakan saat ini.

Data Demografi

Nama (insial) :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pendidikan : Beri tanda checklist (✓) pada jawaban yang sesuai

() SD () SMA

() SMP () Perguruan Tinggi :

Pekerjaan : Beri tanda checklist (✓) pada jawaban yang sesuai

() Ibu Rumah Tangga () Wiraswasta

() PNS () Lain-lain, sebutkan,,



KUSIONER KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Berikanlah tanda (✓) pada kolom yang tersedia pada tiap pertanyaan sesuai dengan pengalaman anda.

Keterangan :

Sangat baik	(SB)	= 5
Baik	(B)	= 4
Cukup baik	(CB)	= 3
Kurang baik	(KB)	= 2
Tidak baik	(TB)	= 1

NO	PERNYATAAN	SB	B	CB	KB	TB
1.	Terbuka terhadap pengobatan dan kondisi sakit yang dialami pasien					
2.	Membuka diri mengungkapkan informasi secara jelas tentang penyakit dan pengobatannya					
3.	Menjelaskan dengan detail tentang informasi pengobatan					
4.	Merespon langsung saat berkomunikasi					
5.	Bersikap terbuka sehingga pasien lebih patuh berobat & minum obat					
6.	Mampu mengetahui/ mendiagnosa apa yang sedang dikeluhkan & dirasakan pasien					
7.	Dapat merasakan apa yang sedang dikeluhkan & dirasakan pasien					
8.	Mampu memahami & memotivasi pasien dalam proses penyembuhan					
9.	Menggunakan bahasa yang mudah untuk dipahami saat memberikan pelayanan					
10.	Terlibat aktif dengan pasien melalui ekspresi wajah & bahasa tubuh yang sesuai					
11.	Saat pemeriksaan, melakukan sentuhan yang sepasangnya dan dengan sopan					



12.	Menghargai dan berkonsentrasi saat berkomunikasi, ditunjukkan dengan kontak mata, postur tubuh penuh perhatian dan keekatan fisik				
13.	Memberikan dukungan setiap pasien berbicara				
14.	Memperlakukan pasien dengan ramah sewaktu berkomunikasi				
15.	Memotivasi pasien sewaktu berkomunikasi dan mendorong untuk tetap semangat dalam pengobatan				
16.	Menghormati pendapat pasien saat berkomunikasi dan mendorong untuk tetap semangat pengobatan				
17.	Menghargai pasien ketika berkomunikasi				
18.	Mendukung pasien ketika datang berobat				
19.	Komunikasi perawat dapat menambah kepercayaan diri pasien untuk kesembuhan penyakitnya				
20.	Komunikasi yang diberikan perawat membuat pasien merasa tenang dalam pengobatan				
21.	Pasien percaya bahwa informasi tentang penyakit dan pengobatan dari tenaga kesehatan adalah benar dan akurat				
22.	Sikap dan penampilan tenaga kesehatan meningkatkan semangat pasien untuk mengikuti pengobatan				
23.	Melalui sikap dan penampilan tenaga kesehatan dapat membantu pasien untuk tenang dan nyaman dalam pengobatan				



24.	Setelah berkomunikasi dengan tenaga kesehatan pasien lebih patuh untuk meminum obat				
25.	Tenaga kesehatan menunjukkan rasa kebersamaan dan keramahan dalam berkomunikasi				
26.	Tidak ada jarak yang ditunjukkan antara tenaga kesehatan dan pasien selama berkomunikasi mengenai penyakit dan pengobatan				
27.	Tenaga kesehatan bersedia bersama-sama dengan pasien membahas dan mendiskusikan segala masalah yang akan dihadapi pasien selama pengobatan				
28.	Tenaga kesehatan bersedia bersama-sama dengan pasien membahas mengenai penyakit dan pengobatan yang akan dijalani dengan baik				
29.	Komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan menunjukkan rasa kekeluargaan, tidak sebatas sebagai petugas kesehatan				
30.	Cara berkomunikasi tenaga kesehatan dapat membuat pasien lebih patuh untuk berobat				



KUSIONER KEPUASAN PASIEN

Berilah tanda checklist (✓) pada kolom pertanyaan dibawah ini sesuai dengan pengalaman anda.

Keterangan :

Sangat puas (SP) = 4

Puas (P) = 3

Tidak puas (TP) = 2

Sangat tidak puas (STP) = 1

NO	PERNYATAAN	SP	P	TP	STP
1.	Perawat mampu menangani masalah perawatan anda dengan tepat dan professional				
2.	Perawat memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia, cara penggunaan dan tata tertib yang berlaku di RS				
3.	Perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan anda				
4.	Perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang dilarang dalam perawatan anda				
5.	Ketepatan waktu perawat tiba diruangan ketika membutuhkan				
6.	Perawat memberi perhatian terhadap keluhan yang anda rasakan				
7.	Perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan kepada anda				
8.	Perawat jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan anda				
9.	Perawat selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan anda				
10.	Perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada anda				



11.	Perawat memberi informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien rawat inap di RS			
12.	Perawat selalu menjaga kebersihan dan kerapihan ruangan yang anda tempati			
13.	Perawat menjaga kebersihan dan kelengkapan alat-alat kesehatan yang digunakan			
14.	Perawat menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi dan toilet			
15.	Perawat selalu menjaga kerapian dan penampilannya			
16.	Perawat memberikan informasi kepada anda tentang segala tindakan perawatan yang akan dilaksanakan			
17.	Perawat mudah ditemui dan dihubungi bila anda membutuhkan			
18.	Perawat sering melihat dan memeriksa keadaan anda seperti mengukur tensi, suhu, nadi, pernafasan, dan cairan infus			
19.	Pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi anda			
20.	Perawat perhatian dan memberi dukungan moril terhadap keadaan anda (menanyakan dan berbincang-bincang tentang keadaan anda)			
21.	Perawat bersedia menawarkan bantuan kepada anda ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta			
22.	Perawat segera menangani anda ketika sampai diruang rawat inap			
23.	Perawat menyediakan waktu khusus untuk membantu anda berjalan, BAB, BAK, ganti posisi tidur, dan lain-lain			
24.	Perawat membantu anda memperoleh obat			
25.	Perawat membantu anda untuk pelaksanaan pelayanan foto dan laboratorium di RS ini			

**PENGAJUAN JUDUL PROPOSAL**

JUDUL PROPOSAL : Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat
DENGAN KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN
KEPERAWATAN DI IGD RST

Nama mahasiswa : IMEI TRI YANI SITANGGANG
N.I.M : 032022019
Program Studi : Ners Tahap Akademik STIKes Santa Elisabeth Medan

Menyetujui,

Ketua Program Studi Ners

Lindawati Tampubolon, S.Kep, Ns., M.KepMedan, 09 Juni 2020

Mahasiswa,

Imei Tri Yani Sitanggang

**USULAN JUDUL SKRIPSI DAN TIM PEMBIMBING**

1. Nama Mahasiswa : IMEL TRI YANI SITIHQIYAH
2. NIM : D32002019
3. Program Studi : Ners Tahap Akademik STIKes Santa Elisabeth Medan
4. Judul : MURUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT DENGAN KEPRIASAN PACIEN DALAM PEMERAWATAN KEPERAWATAN

5. Tim Pembimbing :

Jabatan	Nama	Kesediaan
Pembimbing I	AMNIITA ANDA YANTI, S.KEP, M.Kep	<i>Amniita</i>
Pembimbing II	SAMFIATI SIRIJAT, S.KEP, M.Kep	<i>Samfiati</i>

6. Rekomendasi :

- a. Dapat diterima Judul : MURUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT DENGAN KEPRIASAN PACIEN DALAM PEMERAWATAN KEPERAWATAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT DI RS E yang tercantum

dalam usulan judul Skripsi di atas

- b. Lokasi Penelitian dapat diterima atau dapat diganti dengan pertimbangan obyektif
- c. Judul dapat disempurnakan berdasarkan pertimbangan ilmiah
- d. Tim Pembimbing dan Mahasiswa diwajibkan menggunakan Buku Panduan Penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi, dan ketentuan khusus tentang Skripsi yang terlampir dalam surat ini

Medan, 09 juni 2025

Ketua Program Studi Ners

Lindawati Tampubolon, S.Kep., Ns., M.Kep



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
SANTA ELISABETH MEDAN**

Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang
Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509, Whatsapp : 0813 7678 2565 Medan - 20131
E-mail: stikes_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

Medan, 12 Juni 2025

Nomor: 775/STIKes/RSE-Penelitian/VI/2025

Lamp. :-

Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data Awal Penelitian

Kepada Yth.:
Direktur
Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan
di-
Tempat.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian studi pada Prodi SI Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan, melalui surat ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin pengambilan data awal penelitian bagi mahasiswa tersebut. Adapun nama mahasiswa dan judul proposal, yaitu:

No	Nama	NIM	Judul Proposal
1	Tuti Beniar Ndruru	032022094	Gambaran Karakteristik Pasien Kanker yang Menjalani Kemoterapi di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025
2	Imel Tri Yani Sitanggang	032022019	Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan
3	Windy Anastasya Hutajulu	032022096	Hubungan Lamanya Terapi HD Dengan Tingkat Kecemasan Pasien CKD Yang Menjalani Hemodialisa Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

Hormat Kehormat
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
Santa Elisabeth Medan


Mestapa Br. Karo, M.Kep., DNSc
 Ketua

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Arsip



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan



YAYASAN SANTA ELISABETH
RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN
 JL. Haji Misbah No. 7 Telp : (061) 4144737 – 4512455 – 4144240
 Fax : (061)-4143168 Email : rsemdn@yahoo.co.id
 Website : <http://www.rssemedan.id>
 MEDAN – 20152



Medan, 26 Juni 2025

Nomor : 922/Dir-RSE/K/VI/2025

Kepada Yth,
 Ketua STIKes Santa Elisabeth
 di
 Tempat

Perihal : Ijin Pengambilan Data Awal Penelitian

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan Nomor : 775/STIKes/RSE-Penelitian/VI/2025 perihal : **Permohonan Pengambilan Data Awal Penelitian**, maka bersama ini kami sampaikan permohonan tersebut dapat kami setujui.

Adapun Nama Mahasiswa dan Judul Penelitian adalah sebagai berikut :

NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN
1.	Tuti Beniar Ndruru	032022094	Gambaran Karakteristik Pasien Kanker Yang Menjalani Kemoterapi Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025.
2.	Imel Tri Yani Sitanggang	032022019	Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.
3.	Windy Anastasya Hutajulu	032022096	Hubungan Lamanya Terapi HD Dengan Tingkat Kecemasan Pasien CKD Yang Menjalani Hemodialisa Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
 Rumah Sakit Santa Elisabeth

dr. Eddy Jefferson, Sp.OT(K), Sports Injury
 Direktur

Cc. Arsip



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
SANTA ELISABETH MEDAN**

Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang
Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509, Whatsapp : 0813 7678 2565 Medan - 20131
E-mail: stikes_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

Medan, 15 November 2025

Nomor: 1649/STIKes/RSE-Penelitian/XI/2025

Lamp. :-

Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth. :
Direktur
Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan
di-
Tempat.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian studi pada Prodi S1 Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan, melalui surat ini kami mohon kesedian Bapak untuk memberikan ijin penelitian bagi mahasiswa tersebut di bawah ini, yaitu:

No	Nama	NIM	Judul
1	Maria Alya Maharani Ginting	032022074	Gambaran <i>Effective Communication Skill</i> Perawat Di Bagian Intensif Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025
2	Imel Tri Yani Sitanggang	032022019	Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.


 Hormat kami,
 Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
 Santa Elisabeth Medan
Mestiana Br Karo, M.Kep., DNSc
 Ketua

Tembusan:
 1. Mahasiswa yang bersangkutan
 2. Arsip



KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
 SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH MEDAN

KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION
 "ETHICAL EXEMPTION"
 No. 187/KEPK-SE/PE-DT/XI/2025

Protokol penelitian yang diusulkan oleh:
The research protocol proposed by

Peneliti Utama : Imel Tri Yani Sitanggang
Principal Investigator

Nama Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan
Name of the Institution

Dengan Judul:
Title

**"Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien
 Dalam Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat (IGD)
 Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025"**

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksplorasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh persetujuan setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan Layak Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 15 November 2025 sampai dengan tanggal 15 November 2026.

This declaration of ethics applies during the period November 15, 2025 until November 15, 2026.





YAYASAN SANTA ELISABETH
RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN
 JL. Haji Misbah No. 7 Telp : (061) 4144737 – 4512455 – 4144240
 Fax : (061)-4143168 Email : rsemndn@yahoo.co.id
 Website : <http://www.rssemedan.id>
 MEDAN – 20152



TERAKREDITASI PAPURNA

Medan, 10 Desember 2025

Nomor : 2178/Dir-RSE/K/XII/2025

Kepada Yth,
 Ketua STIKes Santa Elisabeth
 di
 Tempat

Perihal : Selesai Penelitian

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan Nomor : 1649/STIKes/RSE-Penelitian/XI/2025 perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**, maka bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melakukan penelitian.

Adapun Nama Mahasiswa, Judul Penelitian dan Tanggal Penelitian adalah sebagai berikut :

NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN	TGL. PENELITIAN
1	Imel Tri Yani Sitanggang	032022019	Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025.	25 - 30 November 2025

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapan terima kasih.

Hormat kami,
 Rumah Sakit Santa Elisabeth



dr. Eddy Jefferson, Sp. OT (K). Sports Injury
 Direktur

Cc. Arsip



 Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan					
<i>Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan</i>					
SKRIPSI					
Nama Mahasiswa : Imel Tri Yani Sitanggang NIM : 032022019 Judul : Hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025.					
Nama Pembimbing I : Amnita Anda Yanti Ginting S.Kep., Ns., M.Kep Nama Pembimbing II : Samfriati Sinurat S.Kep., Ns., MAN					
NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB 1	PEMB 2
	Kamis 09/12/25	Amnita A.Y. Ginting	Konsul data Konsul Hasil CTUPUT SPSS		
	Sabtu 10/12/25	Amnita A.Y.	Pembahasan Hubungan komunikasi dan kepuasan -Typing error		

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan



<p>Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan</p> <p>2</p> <table border="1"> <tr> <td></td><td>Kamis 04/12/25</td><td>sr.auxilia sinurat</td><td> <ul style="list-style-type: none"> - kunciil BAB V - penulisan tabel - diskusi - membuat narasi </td><td></td></tr> <tr> <td></td><td>Sabtu 06/12/25</td><td>sr.auxilia sinurat</td><td> <p>lanjut kerjembangan dan mempersiapkan sistematisca beruntun</p> </td><td></td></tr> <tr> <td></td><td>Kamis 11/12/25</td><td>aminta cinting</td><td> <ul style="list-style-type: none"> - tabulasi data sing intulungannya . - dan lanjut mengerjakan obit </td><td></td></tr> </table> <p>Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan</p>						Kamis 04/12/25	sr.auxilia sinurat	<ul style="list-style-type: none"> - kunciil BAB V - penulisan tabel - diskusi - membuat narasi 			Sabtu 06/12/25	sr.auxilia sinurat	<p>lanjut kerjembangan dan mempersiapkan sistematisca beruntun</p>			Kamis 11/12/25	aminta cinting	<ul style="list-style-type: none"> - tabulasi data sing intulungannya . - dan lanjut mengerjakan obit 	
	Kamis 04/12/25	sr.auxilia sinurat	<ul style="list-style-type: none"> - kunciil BAB V - penulisan tabel - diskusi - membuat narasi 																
	Sabtu 06/12/25	sr.auxilia sinurat	<p>lanjut kerjembangan dan mempersiapkan sistematisca beruntun</p>																
	Kamis 11/12/25	aminta cinting	<ul style="list-style-type: none"> - tabulasi data sing intulungannya . - dan lanjut mengerjakan obit 																



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan					3
	12/12/25	SL. auxilia. univ.	Pemer. akademik dan pembinaan progr. U		✓
Jumat	13/12/25	Amrita. A.Y.	Pembinaan lanjut membuat abstrak	✓	
Senin	15/12/25	SL. auxilia. univ.	- Pembinaan lab: S - Acumas dan hubungan	✓	




Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan 4

	15/12/20	sekarum.	Siap Sertifikasi Ujian Acc	<i>[Signature]</i>
	16/12/20	annisa & Tunita	Perbaiki Abstrak Acc ujian	<i>[Signature]</i>

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan



REVISI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Imel Tri Yani Sitanggang

NIM : 032022019

Judul : Hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025.

Nama Pembimbing I : Amnita Anda Yanti Ginting S.Kep., Ns., M.Kep

Nama Pembimbing II : Samfriati Sinurat S.Kep., Ns., MAN

Nama Pembimbing III : Agustaria Ginting, S.K.M., M.K.M

NO	HARI/ TGL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF		
				PEM 1	PEM 2	PEM 3
	06/Des 2025	SR. AMNITA SINURAT	<p>memperbaiki sistematika Penulisan</p> <p>memperbaiki tata dan memperbaiki laran untuk Penulis selanjutnya</p>			



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan				
2	26 Des 2026	Ibu Amos Ginting	<ul style="list-style-type: none">- sisierntai penulisan- memperbaiki uji- obstruksi diperbaiki <p><i>ok</i></p>	
3	06/Jan 2026	Ibu Connita Ginting	<ul style="list-style-type: none">- merapikan buku- tabel- dan sisierntai penulisan <p><i>f</i></p> <p><i>ACC</i></p>	
4	07/Jan 2026	Ibu Uvic Novitamus	<ul style="list-style-type: none">- Uji terlilit <p><i>ok</i></p>	



 Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan				
5.	2006 07/Jan 2006	Amanda Dragon, S.E., M.Pd Konten abstrak ✓ Konten ok	Konten abstrak	
6	25/01/26	SL Auxilia Simurah	Acc	JM
7	13/01/26	SL amanah Cengeng	Acc	AF

**HASIL OUTPUT SPSS****Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	42	45.7	45.7	45.7
Valid Perempuan	50	54.3	54.3	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Remaja akhir 17-25	26	28.3	28.3	28.3
Dewasa awal 26-35	21	22.8	22.8	51.1
Dewasa akhir 36-45	25	27.2	27.2	78.3
Valid Lansia awal 46-55	12	13.0	13.0	91.3
Lansia akhir 56-65	6	6.5	6.5	97.8
Manula >65	2	2.2	2.2	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	3	3.3	3.3	3.3
SMP	10	10.9	10.9	14.1
Valid SMA	51	55.4	55.4	69.6
Perguruan tinggi	28	30.4	30.4	100.0
Total	92	100.0	100.0	



Pekerjaan					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
	tidak bekerja	20	21.7	21.7	21.7
	IRT	19	20.7	20.7	42.4
Valid	wiraswasta	31	33.7	33.7	76.1
	PNS/ pegawai	22	23.9	23.9	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Komunikasi interpersonal

Descriptives

		Statistic	Std. Error
Komunikasi	Mean	105.47	1.377
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	102.73
	Mean	Upper Bound	108.20
	5% Trimmed Mean		105.31
	Median		107.00
	Variance		174.515
	Std. Deviation		13.210
	Minimum		82
	Maximum		131
	Range		49
	Interquartile Range		26
	Skewness		-.005 .251
	Kurtosis		-1.269 .498



Kepuasan pasien

Descriptives

		Statistic	Std. Error
Komunikasi	Mean	105.47	1.377
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	102.73
	Mean	Upper Bound	108.20
	5% Trimmed Mean		105.31
	Median		107.00
	Variance		174.515
	Std. Deviation		13.210
	Minimum		82
	Maximum		131
	Range		49
	Interquartile Range		26
	Skewness		-.005 .251
	Kurtosis		-1.269 .498



Correlations

		komunikasi	puas
	Pearson Correlation	1	.530**
komunikasi	Sig. (2-tailed)		.000
	N	92	92
	Pearson Correlation	.530**	1
puas	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	92	92

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Statistics

		komunikasi	puas
N	Valid	92	92
	Missing	0	0
Mean		105.47	74.85
Median		107.00	75.00
Mode		90	75
Std. Deviation		13.210	5.165
Skewness		-.005	.492
Std. Error of Skewness		.251	.251
Kurtosis		-1.269	2.093
Std. Error of Kurtosis		.498	.498



MASTER DATA

KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Kepuasan pasien



STIKES SANTA ELISABETH MEDAN