

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN KESEHATAN MAHARDIKA
FAKULTAS KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN**

Skripsi, Juli 2025

Miahtun Aulidina, Dewi Erna Marisa, Thia Oktiany

**Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang
Lavender Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon**

xv + 51 halaman + 4 tabel + 2 bagan + 10 lampiran

ABSTRAK

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Survey IKM pada Rumah Sakit Provinsi Jawa Barat tahun 2023 menunjukkan rata-rata ketidakpuasan sebesar 10,6 poin dan Survey IKM di Rumah Sakit Kota Cirebon tahun 2023 menunjukkan rata-rata ketidakpuasan sebesar 12,5 poin. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi interpersonal perawat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Lavender Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon.

Jenis penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di Ruang Lavender Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon dan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* sebanyak 65 orang. Pengambilan data menggunakan lembar kuesioner. Analisa data dilakukan dengan menggunakan analisa univariat dengan persentase dan analisa bivariat dengan uji *chi square* (χ^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (52,3%) memiliki komunikasi interpersonal yang baik dan sebagian besar responden (61,5%) merasa puas. Hasil uji statistik *chi square* (χ^2) diperoleh $p\ value = 0,010 < \alpha (0,05)$ menunjukkan bahwa H_0 diterima artinya terdapat hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Lavender Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon.

Diharapkan perawat dapat meningkatkan kemampuannya dalam sikap ramah, perhatian, dan kesediaan mendengar keluhan pasien.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Kepuasan
Daftar Pustaka : 41 (2016-2024)

**MAHARDIKA INSTITUTE OF TECHNOLOGY AND HEALTH
HEALTH FACULTY
STUDY PROGRAM OF NURSING SCIENCE**

Mini Thesis, July 2025
Miahtun Aulidina, Dewi Erna Marisa, Thia Oktiany

*The Relationship between Nurse Interpersonal Communication and Patient Satisfaction
in the Lavender Room of the Sumber Kasih Hospital, Cirebon*

xv + 51 pages + 4 tables + 2 schemes + 10 enclosures

ABSTRACT

Hospitals are health service institutions that provide health services. The IKM Survey at the West Java Provincial Hospital in 2023 showed an average dissatisfaction of 10.6 points, and the IKM Survey at the Cirebon City Hospital in 2023 showed an average dissatisfaction of 12.5 points. A service is considered satisfactory if the service can meet the needs and expectations of patients. One factor that can influence patient satisfaction is nurse interpersonal communication. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse interpersonal communication and patient satisfaction in the Lavender Room of the Sumber Kasih Hospital, Cirebon.

This type of research uses quantitative research with a descriptive correlational research design with a cross-sectional approach. The population in this study was patients in the Lavender Room of the Sumber Kasih Hospital, Cirebon, and the sampling technique used the purposive sampling method with as many as 65 people. Data collection using a questionnaire sheet. Data analysis was carried out using univariate analysis with percentages and bivariate analysis with the chi-square test (χ^2).

The results showed that most respondents (52.3%) had good interpersonal communication and most respondents (61.5%) were satisfied. The results of the chi-square statistical test (χ^2) obtained a p value = $0.010 < \alpha (0.05)$, indicating that H_a is accepted, meaning there is a relationship between interpersonal communication between nurses and patient satisfaction in the Lavender Room of Sumber Kasih Hospital, Cirebon.

It is expected that nurses can improve their abilities in being friendly, caring, and willing to listen to patient complaints.

Keywords : Interpersonal Communication, Satisfaction

Referencies : 41 (2016-2024)