

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi terhadap kemampuan komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien di RSUD Wates. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah ada hubungan positif antara persepsi terhadap kemampuan komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien di RSUD Wates. Subjek Penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Wates dan berusia produktif yang berjumlah 80 Subjek. Pengambilan subjek menggunakan *sampling purposive* dengan data yang dikumpulkan menggunakan Skala Kepuasan Pasien dan Skala Persepsi terhadap Kemampuan Komunikasi Interpersonal. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis *Pearson Correlation*. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh koefisien korelasi $r_{xy} = 0,413$ dengan taraf signifikansi sebesar $p = 0,000$ ($p < 0,01$) yang berarti ada hubungan positif antara persepsi terhadap kemampuan komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi (*R Squared*) sebesar 0,170 menunjukkan bahwa variabel persepsi terhadap kemampuan komunikasi interpersonal memiliki kontribusi sebesar 17% terhadap variabel kepuasan pasien dan sisanya 83% dipengaruhi faktor lain, yaitu kualitas pelayanan kesehatan, mutu layanan keperawatan, kepribadian dan komunikasi terapeutik perawat.

Kata kunci: kepuasan pasien, persepsi, kemampuan komunikasi interpersonal, perawat

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between perception of interpersonal communication skill and patient satisfaction in RSUD Wates. The hypothesis proposed in this study is that there is a positive relationship between perception of interpersonal communication skill and patient satisfaction in RSUD Wates. This subjects of this study were inpatients and productive age, amounting to 80 subjects. Subject collection uses purposive sampling with data collected using the Patient Satisfaction Scale and the Perception of Interpersonal Communication Skill Scale. The data analysis method used is Pearson Correlation analysis. Based on the results of the study, obtained the rxy correlation coefficient = 0,413 with a significance level of $p = 0,000$ ($p < 0,01$) which means there is a positive relationship between perception of interpersonal communication skill and patient satisfaction. The coefficient of determination (R Squared) of 0,170 shows that the perception of interpersonal communication skill variable has a contribution of 17% to the variable patient satisfaction and the remaining 83% is influenced by other factors, namely quality of health services, the quality of nursing services, personality and nurse therapeutic communication.

Keywords: patient satisfaction, perception, interpersonal communication skill, nurse