

ABSTRAK

Komunikasi dewasa ini telah memberikan banyak pengaruh dalam berjalannya kehidupan manusia. Kualitas komunikasi memberikan warna dalam hubungan antar manusia. Hubungan yang terjalin dimulai dari hubungan dengan keluarga, teman hingga bisnis, salah satunya adalah hubungan antara perawat dengan pasien. RSUD Muhammadiyah Yogyakarta merupakan salah satu rumah sakit yang berdiri dengan visi dan misi sesuai dengan tuntunan agama. Dengan kondisi seperti ini, semua pekerja paramedis salah satunya perawat melayani pasien dengan ajaran agama yang baik dan sopan. Salah satunya adalah pelayanan dalam hal berkomunikasi. Perawat dituntut untuk melakukan komunikasi interpersonal dengan pasien sesuai cara yang baik dan sopan, sehingga dihasilkan kepuasan pasien. Untuk mencari hubungan yang positif dan pengaruh kualitas komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pasien, penelitian ini menggunakan teori pertukaran sosial. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode survey. Dari hasil penelitian, terbukti bahwa ada pengaruh positif dan cukup berarti antara kualitas komunikasi interpersonal antara perawat dengan pasien terhadap kepuasan pasien di RSUD Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil dari korelasi product moment dan analisis regresi linier sederhana didapatkan, hasil korelasi product moment diperoleh 0,547, artinya kualitas komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien di RSUD Muhammadiyah Yogyakarta memiliki hubungan yang sedang. Sedangkan hasil dari regresi linier sederhana didapatkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien sebesar 30%, artinya bahwa kepuasan pasien di RSUD Muhammadiyah Yogyakarta dapat dijelaskan oleh variabel kualitas komunikasi interpersonal antara perawat dengan pasien sebesar 30%, sedangkan sisanya 70% dijelaskan oleh variabel lain seperti fasilitas dan kualitas Dokter.

Kata kunci : kualitas komunikasi interpersonal, kepuasan pasien.

ABSTRACT

Communication had given so many effects for people. The quality of communication gives colors in interpersonal relationship. The relationship may come from relation in family, friends, or business, that one of the relations in business is the relation between nurse and patient. The Public Hospital of PKU Muhammadiyah Yogyakarta is one of hospital which is going based on values of Islam. In this hospital, the nurses and the other medical staff serve the patients according to the norms of Islam, as in building communication with patients. Nurses must have an ability to build the interpersonal communication well and respectfully, for the sake of patient's satisfaction. This research is trying to look for the positive relation and the effect of the quality of interpersonal communication toward patient's satisfaction, using social exchange theory. This research is a quantitative research with survey method. In the end of this research results that there is a positive and significant relation between the quality of interpersonal communication of nurses and patients toward the patient's satisfaction of PKU Muhammadiyah Yogyakarta. From the product moment correlation and the simple linier regression analysis, it results that the product moment correlation is 0,547. Which it means that the quality of interpersonal communication and the patient's satisfaction of The Public Hospital of PKU Muhammadiyah Yogyakarta has a medium relation. And from the simple linier regression analysis, it results that there is a significant influence between the quality of interpersonal communication and the patient's satisfaction in the number of 30%. Which it means that the patient's satisfaction of The Public Hospital of PKU Muhammadiyah Yogyakarta can be explained by the quality of interpersonal communication variable between nurse and patient in the number of 30%, whereas the rest of 70% is explained by the other variables such as facility and the quality of the doctors.

Keyword : quality of interpersonal communication, patient's satisfaction.