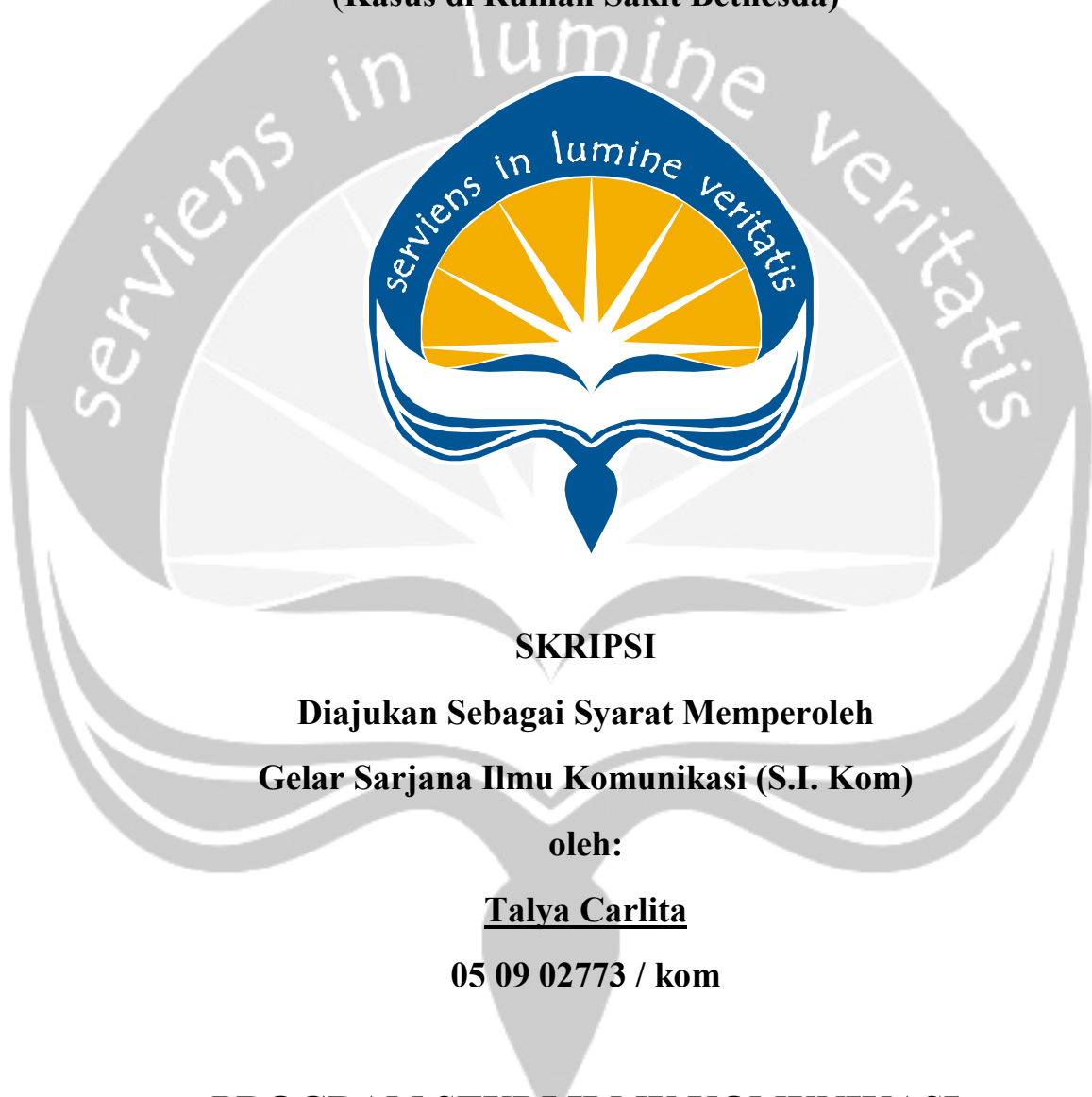


**Hubungan Antara Kualitas Komunikasi Interpersonal
Petugas Medis dan Pasien Rawat Inap dengan
Tingkat Kepuasan Komunikasi Pasien**

(Kasus di Rumah Sakit Bethesda)



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I. Kom)**

oleh:

Talya Carlita

05 09 02773 / kom

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2011

HALAMAN PERSETUJUAN**Hubungan Antara Kualitas Komunikasi Interpersonal
Petugas Medis dan Pasien Rawat Inap dengan Tingkat****Kepuasan Komunikasi Pasien****(Kasus di Rumah Sakit Bethesda)****SKRIPSI**

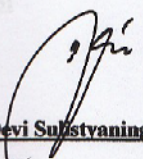
Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir dan Syarat untuk Memperoleh
Gelara Sarjana (Strata 1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Disusun oleh :

Talya Carlita

05 09 02773 / kom

Disetujui oleh :


Ike Devi Sulstvaningtyas, M. Si

Dosen Pembimbing

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Antara Kualitas Komunikasi Interpersonal Petugas Medis dan Pasien Rawat Inap dengan Tingkat Kepuasan Komunikasi Pasien (Kasus di Rumah Sakit Bethesda)

Penyusun : Talya Carlita

NIM : 05 09 02773

Telah diuji dan dipertahankan pada sidang ujian skripsi yang diselenggarakan pada :

Hari/ Tanggal : Senin, 9 Mei 2011

Pukul : 10.00 -11.30 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran Lantai 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Tim Penguji

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si
Penguji Utama

Ike Devi Sulistyaningtyas, M. Si
Penguji I

Dr. MC. Ninik Sri Rejeki, M. Si
Penguji II



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Talya Carlita

Nomer Mahasiswa : 050902773

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : Hubungan Antara Kualitas Komunikasi Interpersonal
Petugas Medis dan Pasien Rawat Inap dengan Tingkat Kepuasan Komunikasi
Pasien (Kasus di Rumah Sakit Bethesda)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri. Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil karya orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan atau keserjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 30 April 2011

Saya yang menyatakan



Talya Carlita

ABSTRAKSI

Rumah sakit merupakan sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Pemilihan rumah sakit oleh masyarakat tidak hanya dilihat dari kelengkapan fasilitas saja tetapi juga dari pelayanannya. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa dari rumah sakit tersebut. Salah satu cara yang dilakukan supaya pasien merasa puas adalah dengan menciptakan sistem pelayanan konsumen yang selalu mengarah kepada *customer satisfaction* (kepuasan konsumen).

Sistem pelayanan yang mengarah pada kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal karyawannya. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antara orang secara tatap muka sehingga memungkinkan setiap pesertanya untuk menangkap reaksi orang lain secara langsung. Komunikasi interpersonal dikatakan lebih efektif untuk mengumpulkan informasi mengenai individu karena merupakan interaksi tatap muka sehingga respon yang timbul dapat diprediksikan. Menurut Joseph De Vito terdapat lima faktor yang mempengaruhi terbentuknya komunikasi interpersonal yang efektif yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Apabila kelima aspek tersebut dapat dipenuhi maka kepuasan pasien dapat tercapai.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional yang menjelaskan hubungan variabel kualitas komunikasi interpersonal terhadap tingkat kepuasan komunikasi pasien. Sampel yang digunakan adalah pasien rawat inap Rumah Sakit Bethesda yang diambil melalui teknik *purposive sampling* dengan jumlah populasi sebanyak 1687 orang dan sampel sebesar 94 responden. Penelitian ini juga menggunakan kualitas relasi sebagai variabel moderator. Pengujian hubungan antara kualitas komunikasi interpersonal terhadap tingkat kepuasan komunikasi pasien menggunakan pengujian korelasi *Pearson*. Sedangkan untuk pengujian hubungan kualitas komunikasi interpersonal terhadap tingkat kepuasan komunikasi pasien yang dimoderasi oleh kualitas relasi menggunakan pengujian korelasi Parsial.

Hasil pengujian menggunakan korelasi *Pearson* menunjukkan terdapat hubungan yang cukup kuat antara variabel kualitas komunikasi interpersonal terhadap tingkat kepuasan komunikasi pasien. Sedangkan untuk hasil pengujian menggunakan korelasi Parsial menunjukkan hubungan variabel kualitas komunikasi interpersonal terhadap tingkat kepuasan pasien setelah dimoderasi oleh kualitas relasi hubungannya menjadi menurun.

Kata kunci: Kualitas Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Komunikasi Pasien, Kualitas Relasi

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saat aku tak paham maksud Tuhan.....

Aku memilih Percaya

Saat aku tertekan oleh kekecewaan.....

Aku memilih Bersyukur

Saat rencana hidupku berantakan....

Aku memilih untuk tetap Beserta Tuhan

Saat putus asa melingkupi ku.....

Aku memilih untuk tetap Maju

*Jugas akhir ini kupersembahkan untuk
Mama, Papa yang selalu ada untukku, dan juga
untuk Kakak-KakakKu yang selalu mendukung*

KATA PENGANTAR

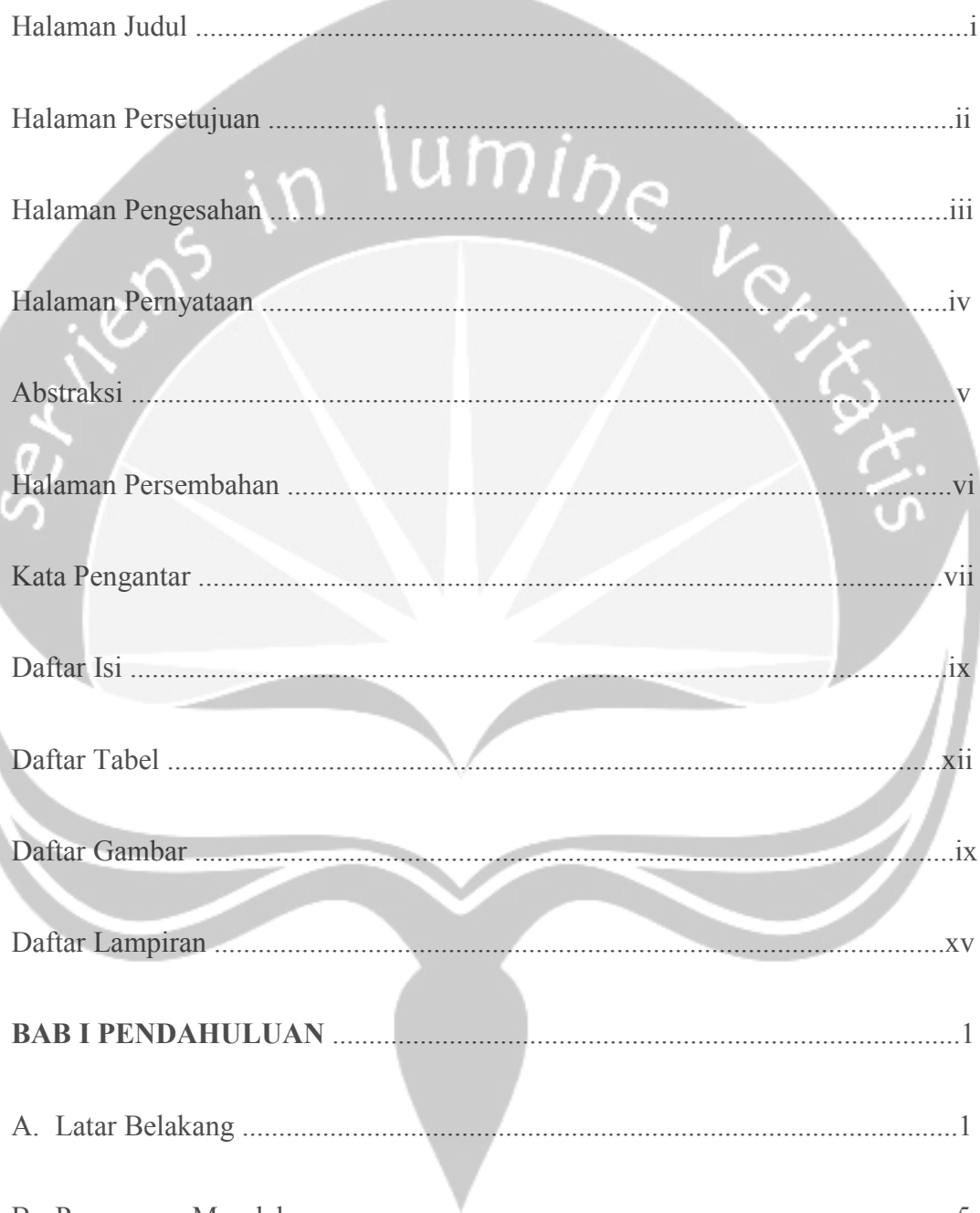
Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala limpahan berkat, rahmat, serta karunia hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) yang berjudul Hubungan Antara Kualitas Komunikasi Interpersonal Petugas Medis dan Pasien Rawat Inap dengan Tingkat Kepuasan Komunikasi Pasien (Kasus di Rumah Sakit Bethesda).

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, informasi serta bimbingan selama proses pengerjaan skripsi ini dari tahap perencanaan hingga tahap penyelesaian. Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Tuhanku Yesus Kristus, terima kasih untuk semua anugerah dan kekuatan yang diberikan kepada penulis sepanjang pengerjaan skripsi ini dari awal hingga akhir.
2. Ibu Ike Devi M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing penulis selama pengerjaan skripsi ini. Terima kasih untuk waktu dan masukan yang diberikan.
3. Ibu Yudi dan Ibu Ninik selaku dosen penguji. Terima kasih untuk kritik dan saran yang diberikan kepada penulis.
4. Orang tuaku tercinta yang dengan sabar mendukung, menyemangati dan mendoakan penulis dalam sepanjang pengerjaan skripsi.
5. Kakak-kakak tercinta (In-in dan Sisil) yang dengan sabar mendukung penulis.

6. Teman-teman “Genten” (Rociel, Sienny, Cemplx, Lala, Irma, Riana, Lili, Melz) yang selalu memberi semangat dan mau mendengarkan keluh kesah penulis dan yang selalu menceriaikan hari-hari penulis selama di Yogya.
7. Untuk Timur, Lia, Shiro, David, Juni yang selalu mendukung dan mau mendengarkan keluh kesah penulis.
8. Ibu Meylani yang selalu mendukung dan membantu penulis selama pengerjaan skripsi ini.
9. Ratih yang membantu dan memberikan saran disaat penulis merasa tidak ada inspirasi dalam mengerjakan skripsi.
10. Teman-teman PR.Comm dan FISIP angkatan 2005 (Iwaq, Gina, Karin, Titiq, Lintank) yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
11. Kepada semua pihak yang ada di RS. Bethesda seperti Pak Yuson, Pak Sis, Ibu Nuri dan yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penelitian yang penulis lakukan.
12. Kepada semua pihak yang telah membantu penulis dan tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih banyak.

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Abstraksi	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5

E. Kerangka Teori	6
F. Kerangka Konsep	24
G. Definisi Operasional	29
H. Hipotesis	35
I. Metodologi Penelitian	36
1. Metode Penelitian	36
2. Jenis Penelitian	36
3. Obyek Penelitian	36
4. Teknik Pengumpulan Data	37
5. Populasi	37
6. Teknik Penarikan Sampel	37
7. Teknik Skala Pengukuran	38
8. Teknik Analisis Data	39
9. Validitas dan Reliabilitas	42
a. Validitas	42
b. Reliabilitas	46
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	49

BAB III ANALISIS DATA55

A. Deskripsi Variabel Penelitian56

B. Analisis Data85

C. Interpretasi Data89

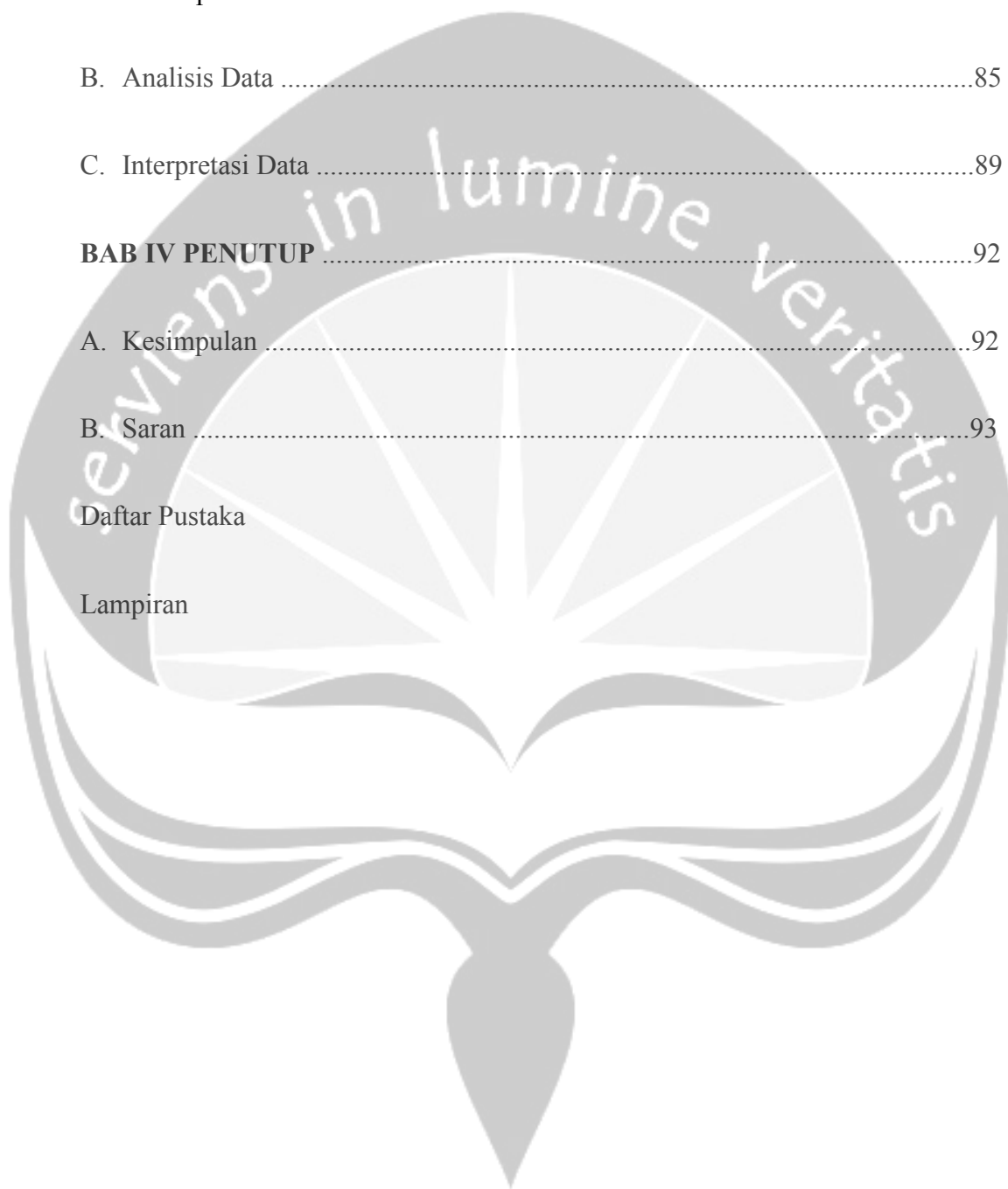
BAB IV PENUTUP92

A. Kesimpulan92

B. Saran93

Daftar Pustaka

Lampiran



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Definisi Operasional	30
Tabel 2	Tingkat Keeratan Hubungan Variabel X dan Variabel Y	44
Tabel 3	Uji Validitas	46
Tabel 4	Uji Reabilitas	50
Tabel 5	Reaksi Jujur akan Tindakan Medis yang Dilakukan	59
Tabel 6	Reaksi Jujur Petugas akan Penyakit yang Diderita	60
Tabel 7	Reaksi Jujur Petugas akan Perkembangan Kondisi	60
Tabel 8	Petugas Mendengarkan Kecemasan	61
Tabel 9	Petugas Mendengarkan Ketidakyamanan	62
Tabel 10	Petugas Memberi Motivasi	62
Tabel 11	Penjelasan Petugas Mengenai Penyakit yang Diderita	63
Tabel 12	Penjelasan Petugas Mengenai Tindakan Medis yang Dilakukan.....	64
Tabel 13	Penjelasan Petugas Mengenai Perkembangan Kondisi	65
Tabel 14	Petugas Sopan Saat Berinteraksi	65
Tabel 15	Petugas Ramah Saat Berinteraksi	66
Tabel 16	Petugas Tersenyum Saat Berinteraksi	66
Tabel 17	Pelayanan Petugas pada Pasien Kaya dan Miskin	67
Tabel 18	Pelayanan Petugas pada Pasien Berkedudukan atau Tidak	68
Tabel 19	Total Skor Kualitas Komunikasi Interpersonal.....	70
Tabel 20	Pemberian Kritik	70
Tabel 21	Pemberian Saran	71
Tabel 22	Pasien Berbagi Rasa Sakitnya	72
Tabel 23	Pasien Berbagi Rasa Takutnya	72
Tabel 24	Pemberian Motivasi	73
Tabel 25	Meminta Izin Saat Menyuntik	74

Tabel 26	Meminta Izin saat Memandikan	74
Tabel 27	Meminta Izin saat Mengambil Sampel Darah	75
Tabel 28	Total Skor Kualitas Relasi	77
Tabel 29	Menjadi Teman Ngobrol	77
Tabel 30	Memenuhi Kebutuhan Pasien	78
Tabel 31	Bertukar Pikiran	79
Tabel 32	Harapan untuk Saling Kontak	80
Tabel 33	Kembali Berobat	80
Tabel 34	Menyarankan untuk Berobat ke Bethesda	81
Tabel 35	Kemampuan Petugas dalam Mendiagnosis	82
Tabel 36	Kemampuan Petugas dalam Memberi Obat	82
Tabel 37	Jadwal Kunjungan Dokter dan Perawat Tepat	83
Tabel 38	Memberi Kesempatan Buang Air Kecil	84
Tabel 39	Memberi Kesempatan Mandi dengan Keluarga	84
Tabel 40	Memberi Info tentang Keamanan Barang Pribadi	85
Tabel 41	Total Skor Tingkat Kepuasan Komunikasi	87
Tabel 42	Hubungan antara Kualitas Komunikasi Interpersonal dengan Tingkat Kepuasan Komunikasi.....	89
Tabel 43	Hubungan antara Kualitas Komunikasi Interpersonal dengan Tingkat Kepuasan Komunikasi dengan Kualitas Relasi.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Hubungan antar Variabel	31
Gambar 2 Logo RS. Bethesda	56
Gambar 3 Hubungan Variabel X dan Variabel Y	91
Gambar 4 Hubungan Variabel X dan Variabel Y setelah Dimoderasi Z	92



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabel Reliabilitas dan Validitas
- Lampiran 3 Tabel Frekuensi
- Lampiran 4 Tabel Intervalisasi Variabel
- Lampiran 5 Tabel Korelasi Variabel
- Lampiran 6 Surat Telah Melakukan Penelitian

