

**PENGARUH PENILAIAN PASIEN AKAN
KUALITAS KOMUNIKASI PERAWAT-PASIE
TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA PELAYANAN PERAWAT RUMAH SAKIT**

Ivena Karin

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penilaian pasien akan kualitas komunikasi perawat-pasien terhadap kepuasan pasien pada pelayanan perawat rumah sakit. Hipotesis dalam penelitian ini adalah penilaian pasien akan kualitas komunikasi perawat-pasien memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien pada pelayanan perawat rumah sakit. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Lestari Raharja Magelang dengan subjek yang berjumlah 104 pasien. Alat pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah skala penilaian kualitas komunikasi dan skala kepuasan pasien. Untuk validitas, kedua skala ini divalidasi oleh *expert judgment*. Skala penilaian kualitas komunikasi memiliki IVI-S sebesar = 0,90, sedangkan skala kepuasan pasien memiliki IVI-S sebesar = 0,96. Untuk reliabilitas, kedua skala ini diuji coba kepada pasien Rumah Sakit Lestari Raharja dan diolah menggunakan *Alpha Cronbach* dengan bantuan *SPSS for Windows versi 22*. Skala penilaian kualitas komunikasi memiliki 20 item dengan koefisien reliabilitas $\alpha = 0,896$, sedangkan skala kepuasan pasien memiliki 18 item dengan koefisien reliabilitas $\alpha = 0,900$. Rentang korelasi item-total (r_{it}) skala penilaian kualitas komunikasi adalah 0,300 sampai 0,679, sedangkan rentang korelasi item-total (r_{it}) skala kepuasan pasien adalah 0,375 sampai 0,774. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data uji regresi linear sederhana. Hipotesis pada penelitian ini diterima. Penilaian pasien akan kualitas komunikasi perawat-pasien memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien pada pelayanan perawat rumah sakit dengan nilai *standardized coefficients* (β) sebesar 0,925 dan taraf signifikansi sebesar $p = 0,000$. Nilai koefisien regresi sebesar 0,813 menunjukkan bahwa setiap penambahan satu nilai penilaian kualitas komunikasi akan memiliki pengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien sebesar 0,813 (81,3%). Sebaliknya, setiap penurunan satu nilai penilaian kualitas komunikasi akan memiliki pengaruh terhadap penurunan kepuasan pasien sebesar 0,813 (81,3%).

Kata kunci: kepuasan pasien, pasien, penilaian kualitas komunikasi, perawat

**THE INFLUENCE OF PATIENTS' ASSESSMENT
ON THE NURSES-PATIENTS COMMUNICATION QUALITY
TOWARDS PATIENTS' SATISFACTION
ON THE HOSPITAL NURSES' SERVICE**

Ivena Karin

ABSTRACT

This research is intended to find out the influence of patients' assessment on the nurses-patients communication quality towards patients' satisfaction on the hospital nurses' service. The hypothesis in this research is that the patients' assessment on the nurses-patients communication quality have the influence towards the patients' satisfaction on the hospital nurses' service. This research was conducted in Lestari Raharja Hospital in Magelang with 104 patients as the subjects. The tools which were used to collect the data used by the researcher are the communication quality's assessment scale and patient's satisfaction scale. For the validity, both scales were validated by the *expert judgment*. The communication quality's assessment scale contains IVI-S for 0,90 while the patient's satisfaction scale contains IVI-S for 0,96. For the reliability, both scales were tested to the patients in Lestari Raharja Hospital and were cultivated by using Alpha Cronbach assisted with *SPSS for Windows 22 version*. The communication quality's assessment scale contains 20 items with the reliability coefficient $\alpha = 0,896$ while the patient's satisfaction contains 18 items with the reliability coefficient $\alpha = 0,900$. The range of the total item correlation (rit) of the communication quality's assessment scale was 0,300 up to 0,679 while the range of the total item correlation (rit) of the patient's satisfaction was 0,375 up to 0,774. This research used simple linear regression data testing as the analysis technique. The hypothesis of this research was accepted. The patients' assessment towards the nurses-patients communication quality had the influence towards the patients' satisfaction on the hospital nurses' service with the *standardized coefficients* (β) for 0,925 and the degree of significance for $p = 0,000$. The score of regression coefficient for 0,813 showed that every one point of communication quality's assessment addition will predict the increase of the patient's satisfaction for 0,813 (81,3%). On the contrary, every one point of communication quality's assessment reduction will have the influence on the patients' satisfaction reduction for 0,813 (81,3%).

Keywords: communication quality assessment, nurse, patient, patient's satisfaction