

POLITEKNIK KESEHATAN TANJUNGPURUNAN JURUSAN  
KEPERAWATAN  
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN  
Skripsi, 21 Juni 2024

**OKTA DWI PUJA WATI**

**HUBUNGAN PELAYANAN DAN KOMUNIKASI PERAWAT DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP BEDAH RSUD DR. H.  
ABDUL MOELOEK TAHUN 2024**

(xvi + 57 halaman, 13 tabel, 2 gambar, 10 lampiran)

**ABSTRAK**

Pelayanan kesehatan bertujuan untuk mengatasi masalah kesehatan seseorang, pelayanan yang tepat dan sesuai standar akan memberikan kepuasan bagi pasien untuk menilai kinerja layanan kesehatan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada bulan Desember 2023 di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD DR. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung, terhadap 10 responden ada 6 responden (60%) mengatakan ada beberapa perawat yang ketika melakukan tindakan tidak menjelaskan tindakan yang akan dilakukan, pasien juga mengeluh pada perawat namun perawat tidak segera mengambil tindakan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan pelayanan perawat dan komunikasi dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah RSUD Dr. H. Abdul Moeloek provinsi Lampung. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret-April. Jenis penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif dengan menggunakan desain deskriptif analitik melalui pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 83 responden penentuan sampel penelitian menggunakan sampel *aksidental sampling*. Instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner dengan variabel dependen kepuasan pasien dengan variabel independent pelayanan perawat dan komunikasi perawat digunakan uji *Chi-square*, dengan analisis *univariat* dan *bivariat*. Hasil penelitian membuktikan sebagian besar distribusi frekuensi responden dengan komunikasi yang diperoleh dari perawat kategori selalu sebesar 94% (78 orang). pelayanan yang diperoleh dari perawat kategori baik sebesar 96,4% (80 orang), sedangkan hasil korelasi didapatkan  $p\text{-value} = 0,000 < 0,050$  sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan perawat dan komunikasi dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2024. Saran Perawat perlu mempertahankan pemberian pelayanan yang baik dengan member pelayanan tepat, cepat, selalu tersenyum dan ramah terhadap pasien.

Kata Kunci : Komunikasi, Pelayanan, Kepuasan  
Referensi : 33 (2016-2022)

**TANJUNGPURBAN HEALTH POLYTECHNIC DEPARTMENT OF NURSING**

**GRADUATE STUDIES PROGRAM IN APPLIED NURSING**

**Thesis, 21 Juni 2024**

**OKTA DWI PUJA WATI**

**THE RELATIONSHIP OF SERVICES AND NURSING COMMUNICATION WITH PATIENT SATISFACTION IN THE SURGICAL INPATIENT ROOM OF DR. H. ABDUL MOELOEK IN 2024  
(xvi + 57 pages, 13 tables, 2 figures, 10 attachments)**

**ABSTRACT**

Health services aim to overcome a person's health problems, appropriate services and according to standards will provide satisfaction for patients to assess the performance of health services. Based on the results of interviews conducted in December 2023 in the Surgical Inpatient Room at RSUD DR. H. Abdul Moeloek, Lampung Province, of 10 respondents, 6 respondents (60%) said that there were several nurses who, when carrying out actions, did not explain the actions to be taken, patients also complained to the nurses but the nurses did not immediately take action. The aim of this research was to determine the relationship between nursing services and communication with patient satisfaction in the surgical inpatient room at RSUD Dr. H. Abdul Moeloek, Lampung province. This research was carried out in March-April. This type of research uses a quantitative type using a descriptive analytical design using a *cross sectional* approach. The population in this study was 83 respondents. The research sample was determined using *accidental sampling*. The data collection instrument used was a questionnaire with the dependent variable being patient satisfaction and the independent variables being nurse service and nurse communication using the *Chi-square* test, with univariate and bivariate analysis. The research results prove that most of the frequency distribution of respondents with communication obtained from category nurses is always 94% (78 people). The service obtained from nurses in the good category was 96.4% (80 people), while the correlation results obtained  $p\text{-value} = 0.000 < 0.050$  so it can be concluded that there is a significant relationship between nursing service and communication with patient satisfaction in the surgical inpatient room at RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province in 2024. Suggestions: Nurses need to maintain good service delivery by providing appropriate, fast service, always smiling and being friendly towards patients.

Keywords : Communication, Service, Satisfaction