

**HUBUNGAN KOMUNIKASI NON-VERBAL PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT
INAP RSD dr SOEBANDI JEMBER**

SKRIPSI



Oleh:

Oshin Fa'iqotul Hikmah

22102209

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS dr SOEBANDI
JEMBER
2026**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Hubungan Komunikasi Non-Verbal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Telah Diuji dan Disahkan Oleh Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Pada:

Nama : Oshin Fa'iqotul Hikmah

NIM : 22102209

Hari, Tanggal : *Rabu, 29 April 2026*

Program Studi : Ilmu Keperawatan Universitas dr Soebandi

Ketua Penguji


Dr. Moh. Wildan, A.Per Pen., M.Pd

NIDN. 4021046801

Penguji Anggota II


Kustin, S.KM, M. Kes

NIDN. 0801088903

Penguji Anggota III


Prestasianita Putri, S.Kep., Ns., M. Kep

NIDN. 0701088903

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan,

Universitas dr. Soebandi


Ai Nur Zannah, S.ST., M.Keb

NIDN. 07019128902

**HUBUNGAN KOMUNIKASI NON-VERBAL PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RSD dr SOEBANDI JEMBER**

*THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSES NON-VERBAL
COMMUNICATION AND PATIENT SATISFACTION IN
INPATIENT ROOMS Of dr SOEBANDI
REGIONAL HOSPITAL, JEMBER*

Oshin Fa'iqotul Hikmah¹, Prestasianita Putri²

Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas dr Soebandi
Jember Korespondensi Penulis : oshin1612@gmail.com

Received:

Accepted:

Published:

Abstrak

Latar belakang: mutu layanan kesehatan rumah sakit menjadi unsur kunci dalam membentuk kepuasan pasien. Pelayanan dinilai memuaskan apabila dapat memenuhi kebutuhan pasien serta ekspektasi pasien. Meskipun demikian, beberapa pasien masih menilai layanan yang diberikan belum memuaskan dimana fenomena tersebut akan berpengaruh pada penilaian mutu pelayanan dan reputasi rumah sakit. Komunikasi non-verbal merupakan salah satu komponen yang diduga berkontribusi dalam membentuk kepuasan pasien.

Tujuan: Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengkaji hubungan antara komunikasi non-verbal perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap.

Metode: penelitian ini menggunakan desain kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian penelitian ini berjumlah 180 responden, jumlah sampel 102 responden yang ditentukan menggunakan teknik *accidental sampling* dan *purposive sampling*. Pengambilan data menggunakan kuesioner komunikasi non-verbal serta kuesioner kepuasan pasien menggunakan kuesioner RATER. Analisis penelitian ini menggunakan uji *spearman rank*.

Hasil: hasil penelitian ini mengungkapkan komunikasi non-verbal perawat sebagian besar berkriteria baik (52,9%) serta tingkat kepuasan pasien termasuk kategori baik (54,9%). Hasil uji *Rank Spearman* dihasilkan nilai p-value sebesar 0,000 serta nilai koefisiensi korelasi 0,567 artinya terdapat hubungan antara komunikasi non-verbal perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap.

Diskusi: terdapat hubungan signifikan antara komunikasi non-verbal perawat dengan kepasan pasien di ruang rawat inap. Semakin optimal komunikasi non-verbal yang dilakukan perawat, maka semakin meningkat pula kepuasan pasien.

Kata kunci : kepuasan, komunikasi non-verbal, pelayanan keperawatan
