

**LITERATURE REVIEW**  
**THE RELATIONSHIP OF NURSE COMMUNICATION WITH PATIENT**  
**SATISFACTION IN ANESTHESIA SERVICES**

**Adenia Dwi Ayu Wandira<sup>1</sup>, Sri Arini Winarti Rinawati<sup>2</sup>, Sutejo<sup>3</sup>**

Nursing Department of Health Polytechnic of Yogyakarta

Jl. Tatabumi No.3, Banyuraden, Gamping, Sleman

email : [aadenia05@gmail.com](mailto:aadenia05@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Introduction:** Hospital as a service industry must be able to give the best service to customers including anesthesia. One of the efforts to assess the quality of service can be done by assessing patient satisfaction. Nurses as a profession that interacts with patients a lot, needs a good communication skill to optimizing the nursing process so that it increases patient satisfaction in the nursing process given. **Purpose:** Knowing the relationship between nurses communication with patient satisfaction. **Methodology:** This literature review uses 2 Google Scholar databases and Portal Garuda from 2014 until 2019 in the form of research reports that discusses the relationship of nurses' communication with patient satisfaction in anesthesia services which matches with the inclusion criteria then reviewed. **Result:** The better communication by the nurses the higher patients' satisfaction and vice versa. Nurses' communication needs to improve to increase patients' satisfaction. **Conclusion:** There is a relationship between nurse communication and patient satisfaction with health services in the different level of closeness.

Key words: nurse communication, patient satisfaction, anesthesia service satisfaction.

<sup>1</sup> Student of Nursing Department of Health Polytechnic of Yogyakarta

<sup>2,3</sup> Lecturer of Nursing Department of Health Polytechnic of Yogyakarta

**REVIEW LITERATUR**  
**HUBUNGAN KOMUNIKASI PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN**  
**PADA PELAYANAN ANESTESI**

**Adenia Dwi Ayu Wandira<sup>1</sup>, Sri Arini Winarti Rinawati<sup>2</sup>, Sutejo<sup>3</sup>**

Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta  
Jl. Tatabumi No.3, Banyuraden, Gamping, Sleman  
email : aadenia05@gmail.com

**ABSTRAK**

**Latar belakang** : Rumah sakit sebagai industri jasa harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan termasuk tindakan anestesi. Salah satu upaya untuk menilai kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara penilaian kepuasan pasien. Perawat sebagai profesi yang banyak berinteraksi dengan pasien membutuhkan komunikasi yang baik agar proses keperawatan yang dilakukannya optimal sehingga meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. **Tujuan** : Mengetahui hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien pada pelayanan anestesi. **Metodologi** : Kajian literatur ini menggunakan 2 database Google Scholar dan Portal Garuda dari tahun 2014 sampai 2019 berupa laporan hasil penelitian yang membahas hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien dan kepuasan pasien pada pelayanan anestesi yang sesuai dengan kriteria inklusi kemudian dilakukan review. **Hasil** : Semakin baik komunikasi yang dilakukan perawat semakin tinggi kepuasan pasien dan begitu pula sebaliknya. Komunikasi perawat perlu senantiasa ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pasien. **Kesimpulan** : Terdapat hubungan antara komunikasi perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan tingkat keceratan yang berbeda-beda.

Kata kunci : komunikasi perawat, kepuasan pasien, kepuasan pelayanan anestesi

Keterangan:

<sup>1</sup>Mahasiswa Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

<sup>2,3</sup>Dosen Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta