



**HUBUNGAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN  
DUKUNGAN SOSIAL DI TEMPAT KERJA DENGAN KINERJA  
PERAWAT PELAKSANA DI INSTALASI RAWAT INAP  
RSU KOTA TANGERANG SELATAN**

**SKRIPSI**

**RAHMA WATI DEWI**

**2110711045**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA**

**2025**



**HUBUNGAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN  
DUKUNGAN SOSIAL DI TEMPAT KERJA DENGAN KINERJA  
PERAWAT PELAKSANA DI INSTALASI RAWAT INAP  
RSU KOTA TANGERANG SELATAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Keperawatan**

**RAHMA WATI DEWI**

**2110711045**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA  
2025**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Rahma Wati Dewi

NIM : 2110711045

Tanggal : 7 Januari 2025

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Jakarta, 7 Januari 2025

Yang Menyatakan,



(Rahma Wati Dewi)

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahma Wati Dewi  
NRP : 2110711045  
Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Program Studi : Keperawatan Program Sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “Hubungan Keterampilan Komunikasi Interpersonal dan Dukungan Sosial di Tempat Kerja Dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan-data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 7 Januari 2025

Yang Menyatakan



(Rahma Wati Dewi)

## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Rahma Wati Dewi  
NRP : 2110711045  
Program Studi : Sarjana Keperawatan  
Judul TA/Skripsi : Hubungan Keterampilan Komunikasi Interpersonal dan Dukungan Sosial di Tempat Kerja Dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSU Kota Tangerang Selatan

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi Keperawatan Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



Ns. Nelly Febriani, S.Kep., M.Kep.

Ketua Penguji

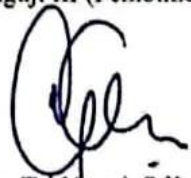
  


Dr. Sudiharto, S.Kp., M.Kes., RN.  
Penguji II

Desmawati, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.Mat., Ph.D  
Dekan FIKES UPN "Veteran" Jakarta

Ns. Tatiana Siregar, S.Kep, MM., M.Kep.  
Penguji III (Pembimbing)

Ns. Gamyatri Utami, S.Kep., M.Kep.  
Koordinator Program Studi Keperawatan  
Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Seminar : 7 Januari 2025

# HUBUNGAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN DUKUNGAN SOSIAL DI TEMPAT KERJA DENGAN KINERJA PERAWAT PELAKSANA DI INSTALASI RAWAT INAP RSUD KOTA TANGERANG SELATAN

Rahma Wati Dewi

## Abstrak

Kinerja perawat merupakan kunci utama tercapainya pelayanan keperawatan yang berkualitas yang dipengaruhi oleh keterampilan berkomunikasi secara interpersonal dan dukungan sosial di tempat kerja. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan keterampilan komunikasi interpersonal dan dukungan sosial dengan kinerja perawat pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dengan melibatkan 114 perawat pelaksana yang dipilih secara *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan meliputi kuesioner karakteristik responden, *Interpersonal Communication Competence Scale*, *Work/family social support measure* dan *Individual Work Performance Questionnaire*. Data dianalisis dengan uji *chi-square* dan regresi logistik ganda. Hasil analisis *chi-square* menunjukkan hubungan signifikan antara keterampilan komunikasi interpersonal dan dukungan sosial dengan kinerja perawat pelaksana ( $p\text{-value} = 0,000$ ). Sementara itu, karakteristik perawat seperti usia, jenis kelamin, lama bekerja, status perkawinan, jenjang pendidikan, dan status kepegawaian tidak berhubungan signifikan dengan kinerja perawat pelaksana ( $p\text{-value} > 0,05$ ). Analisis regresi logistik ganda juga mengungkapkan hubungan signifikan antara komunikasi interpersonal dan dukungan sosial secara simultan dengan kinerja perawat pelaksana. Oleh karena itu, perawat pelaksana disarankan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal dan memperkuat dukungan sosial di tempat kerja demi peningkatan kinerja.

**Kata kunci:** Dukungan Sosial di Tempat Kerja, Keterampilan Komunikasi Interpersonal, Kinerja

# **THE RELATIONSHIP BETWEEN INTERPERSONAL COMMUNICATION SKILLS AND SOCIAL SUPPORT IN THE WORKPLACE WITH THE PERFORMANCE OF BEDSIDE NURSES AT THE INPATIENT UNIT OF SOUTH TANGERANG GENERAL HOSPITAL**

**Rahma Wati Dewi**

## ***Abstract***

*Nurse performance is a key factor in achieving quality nursing services, influenced by interpersonal communication skills and social support in the workplace. This study aims to analyze the relationship between interpersonal communication skills, social support, and the performance of implementing nurses in the Inpatient Installation of South Tangerang City Hospital. This research used a quantitative method with a cross-sectional approach, involving 114 implementing nurses selected through purposive sampling. The instruments used include a respondent characteristics questionnaire, the Interpersonal Communication Competence Scale, the Work/Family Social Support Measure, and the Individual Work Performance Questionnaire. Data were analyzed using chi-square tests and multiple logistic regression. The chi-square analysis results show a significant relationship between interpersonal communication skill, social support, and nurse performance ( $p$ -value = 0.000). Meanwhile, nurse characteristics such as age, gender, length of employment, marital status, education level, and employment status were not significantly related to nurse performance ( $p$ -value > 0.05). Multiple logistic regression analysis also revealed a significant simultaneous relationship between interpersonal communication, social support, and nurse performance. Therefore, implementing nurses are advised to improve their interpersonal communication skills and strengthen social support in the workplace to enhance their performance.*

**Keywords:** *Interpersonal Communication Skill, Performance, Social Support in the Workplace*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Allah SWT atas ridho dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Keterampilan Komunikasi Interpersonal dan Dukungan Sosial di Tempat Kerja dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan”. Skripsi ini terselesaikan berkat bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dr. Anter Venus, MA. Comm, Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Desmawati, SKP, M. Kep, Sp.Mat, PhD, Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan, Ns. Cut Sarida Pompey, MNS, Ketua Jurusan Keperawatan, Ns. Gamy Tri Utami, M. Kep, Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana, Ns. Nelly Febriani, S.Kep., M.Kep, Dosen Penguji 1, Dr. Sudiharto, S.Kep.M.Kes.RN, Dosen Penguji 2, dan Ns. Tatiana Siregar, S.Kep., MM., M.Kep, Dosen Penguji 3 sekaligus Dosen Pembimbing atas segala bimbingan, saran, motivasi, dan bantuan selama penulisan skripsi.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak, Ummi, dan keluarga besar atas doa, kasih sayang dan dukungannya. Terima kasih juga kepada sahabat-sahabat tercinta, aya, aida, hana, irta dan meisya yang selalu mendukung penulis. Penulis juga berterima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan berharap mendapatkan kritik serta masukan yang membangun. Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat menjadi bahan pengembangan dan evaluasi bagi Fakultas Ilmu Kesehatan khususnya Jurusan Keperawatan.

Jakarta, 3 Januari 2025

Penulis

Rahma Wati Dewi



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR SKEMA.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	6
I.3 Tujuan .....	11
I.4 Manfaat .....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
II.1 Konsep Kinerja Perawat .....	14
II.2 Konsep Komunikasi interpersonal.....	25
II.3 Konsep Dukungan Sosial di Tempat Kerja.....	35
II.4 Konsep Perawat .....	47
II.5 Kerangka Teori .....	62
II.6 Tabel Penelitian Terdahulu .....	63
BAB III METODE PENELITIAN.....	67
III.1 Kerangka Konsep.....	67
III.2 Hipotesis Penelitian .....	69
III.3 Definisi Operasional .....	70
III.4 Desain Penelitian .....	73
III.5 Populasi dan Sampel Penelitian .....	74
III.6 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	77
III.7 Metode Pengumpulan Data.....	77
III.8 Instrumen Penelitian .....	80
III.9 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	83
III.10 Pengolahan Data .....	91
III.11 Analisa Data.....	92
III.12 Etika Penelitian .....	95
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	97
IV.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	97
IV.2 Hasil Penelitian .....	99
IV.3 Pembahasan Penelitian.....	122
IV.4 Keterbatasan Penelitian.....	162

BAB V PENUTUP.....	163
V.1 Kesimpulan .....	163
V.2 Saran .....	164
DAFTAR PUSTAKA .....	165
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Tabel Penelitian Terdahulu .....	63
Tabel 2	Definisi Operasional.....	70
Tabel 3	Distribusi Jumlah Sampel di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan .....	75
Tabel 4	Kisi – Kisi Kuesioner Komunikasi Interpersonal .....	81
Tabel 5	Kisi – Kisi Kuesioner Dukungan Sosial di Tempat Kerja .....	81
Tabel 6	Kisi – Kisi Kuesioner Kinerja .....	82
Tabel 7	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kinerja .....	86
Tabel 8	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kinerja.....	87
Tabel 9	Hasil Uji Validitas Kuesioner Komunikasi Interpersonal.....	87
Tabel 10	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Komunikasi Interpersonal .....	88
Tabel 11	Hasil Uji Validitas Kuesioner Dukungan Sosial di Tempat Kerja.....	89
Tabel 12	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Dukungan Sosial di Tempat Kerja .	90
Tabel 13	Pemberian Kode Variabel Penelitian .....	91
Tabel 14	Analisis Univariat.....	93
Tabel 15	Analisis Bivariat.....	93
Tabel 16	Analisis Multivariat.....	94
Tabel 17	Hasil Uji Normalitas Data (n=114) .....	100
Tabel 18	Distribusi Frekuensi Karakteristik Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114) .....	100
Tabel 19	Distribusi Frekuensi Keterampilan Komunikasi Interpersonal Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114) .....	101
Tabel 20	Distribusi Frekuensi Dari Dimensi Komunikasi Interpersonal Pada Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114) .....	102
Tabel 21	Distribusi Frekuensi Dukungan Sosial di Tempat Kerja Pada Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114) .....	103
Tabel 22	Distribusi Frekuensi Dari Dimensi Dukungan Sosial di Tempat Kerja Pada Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114) .....	103
Tabel 23	Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114) .....	105
Tabel 24	Distribusi Frekuensi Dari Dimensi Kinerja Pada Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114) .....	105

Tabel 25	Analisis Hubungan Usia dengan Keterampilan Komunikasi Interpersonal Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114).....	106
Tabel 26	Analisis Hubungan Jenis Kelamin dengan Keterampilan Komunikasi Interpersonal Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114).....	107
Tabel 27	Analisis Hubungan Lama Bekerja dengan Keterampilan Komunikasi Interpersonal Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114).....	107
Tabel 28	Analisis Hubungan Status Perkawinan dengan Keterampilan Komunikasi Interpersonal Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114).....	108
Tabel 29	Analisis Hubungan Jenjang Pendidikan dengan Keterampilan Komunikasi Interpersonal Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114).....	109
Tabel 30	Analisis Hubungan Status Kepegawaian dengan Keterampilan Komunikasi Interpersonal Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114).....	110
Tabel 31	Analisis Hubungan Usia dengan Dukungan Sosial di Tempat Kerja Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114).....	111
Tabel 32	Analisis Hubungan Jenis Kelamin dengan Dukungan Sosial di Tempat Kerja Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114).....	111
Tabel 33	Analisis Hubungan Lama Bekerja dengan Dukungan Sosial di Tempat Kerja Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114).....	112
Tabel 34	Analisis Hubungan Status Perkawinan dengan Dukungan Sosial di Tempat Kerja Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114).....	113
Tabel 35	Analisis Hubungan Jenjang Pendidikan dengan Dukungan Sosial di Tempat Kerja Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114).....	114
Tabel 36	Analisis Hubungan Status Kepegawaian dengan Dukungan Sosial di Tempat Kerja Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114).....	114
Tabel 37	Analisis Hubungan Usia dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114).....	115
Tabel 38	Analisis Hubungan Jenis Kelamin dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114).....	116

Tabel 39	Analisis Hubungan Lama Bekerja dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114).....	116
Tabel 40	Analisis Hubungan Status Perkawinan dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114).....	117
Tabel 41	Analisis Hubungan Jenjang Pendidikan dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114).....	118
Tabel 42	Analisis Hubungan Status Kepegawaian dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114).....	118
Tabel 43	Analisis Hubungan Keterampilan Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114).....	119
Tabel 44	Analisis Hubungan Dukungan Sosial di Tempat Kerja dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114).....	120
Tabel 45	Analisis Hubungan Keterampilan Komunikasi Interpersonal dan Dukungan Sosial di Tempat Kerja dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2024 (n=114).....	121

## DAFTAR SKEMA

Skema 1	Kerangka Teori.....	62
Skema 2	Kerangka Konsep.....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Pendaftaran Sidang Akhir Skripsi
Lampiran 2	Lembar Persetujuan Sidang Akhir Skripsi
Lampiran 3	Lembar <i>Informed Consent</i>
Lampiran 4	Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan
Lampiran 5	Surat Balasan Izin Pendahuluan dan Penelitian
Lampiran 6	Surat Permohonan Izin Pengambilan Data Penelitian
Lampiran 7	Surat Permohonan Izin Uji Validitas
Lampiran 8	Surat Ethical Approval UPNVJ
Lampiran 9	Kartu Monitoring Bimbingan
Lampiran 10	Instrumen Penelitian
Lampiran 11	Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 12	Hasil Output SPSS Penelitian
Lampiran 13	<i>Timeline</i> Penelitian
Lampiran 14	Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
Lampiran 15	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 16	Hasil Uji Turnitin