

Komunikasi Interpersonal Tenaga Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Abdul Malik Iskandar^{1*}, Hairuddin K², Harifuddin Halim³

¹Pendidikan Sosiologi, FKIP, Universita Mega Rezki

²Promosi Kesehatan, Fakultas Kebidanan dan Keperawatan, Universita Mega Rezki

³Sosiologi, FISIP, Universitas Bosowa

*Koresponding: Abdulmalikiskandar00@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan kesehatan yang baik, bermutu, profesional, dan diterima pasien merupakan tujuan utama pelayanan rumah sakit. Namun hal ini tidak mudah dilakukan dewasa ini. Meskipun rumah sakit telah dilengkapi dengan tenaga medis, perawat, dan sarana penunjang lengkap, masih sering terdengar ketidakpuasan pasien akan pelayanan kesehatan yang mereka terima. Kurangnya komunikasi antara staf rumah sakit dengan pasien merupakan salah satu alasan keluhan umum pasien di rumah sakit. Pasien sering tidak puas dengan kualitas dan jumlah informasi yang diterima dari tenaga keperawatan.

Tujuan: mengetahui bagaimana hubungan komunikasi interpersonal tenaga keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat Inap di Ruang Nifas Puskesmas Batua Makassar Tahun 2012.

Metode: Jenis penelitian ini adalah survey analitik yang menggunakan data primer, sampel dari pasien yang dirawat inap 40 orang, teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*, dan uji statistik adalah *Chi Square*.

Hasil penelitian: dari 29 responden yang mengatakan komunikasi interpersonal tenaga keperawatan baik ada 23 (57,5%) responden yang mengatakan puas, dan 6 (15%) mengatakan kurang puas, sedangkan dari 11 responden yang mengatakan komunikasi interpersonal cukup ada 4 (10%) responden yang mengatakan puas, dan 7 (17,5%) mengatakan kurang puas. Berdasarkan *uji statistik regresi logistic* diperoleh $p = 0,02 < \alpha = 0.05$ yang artinya ada hubungan yang signifikan (H_0 ditolak).

Simpulan: komunikasi interpersonal merupakan faktor yang menentukan kepuasan pasien dengan tenaga keperawatan. Bahkan komunikasi yang baik dapat berpengaruh terhadap motivasi kesembuhan pasien. Oleh karena itu diharapkan tenaga keperawatan agar selalu memperhatikan cara berkomunikasi dengan pasien agar tidak menimbulkan kesalahpahaman.

Kata kunci: Komunikasi Interpersonal, Tenaga keperawatan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Background: Good, quality, professional, and patient-received health services are the main objectives of hospital services. But this is not easy to do today. Even though the hospital has been equipped with medical staff, nurses, and complete supporting facilities, it is still often heard of patients' dissatisfaction with the health services they receive. Lack of communication between hospital staff and patients is one of the reasons for patient complaints in hospitals. Patients are often dissatisfied with the quality and amount of information received from nursing staff.

Purpose: know how the interpersonal communication of nursing staff with the level of satisfaction of inpatients.

Method: This type of research is an analytical survey using primary data, samples from 40 hospitalized patients in the puerperium, 40 people were selected, the sampling technique was purposive sampling, and the statistical test was Chi Square.

Result: about 29 respondents who said interpersonal communication of health workers was good there were 23 (57.5%) respondents who said they were satisfied, and 6 (15%) said they were not satisfied, while of the 11 respondents who said interpersonal communication there were only 4 (10%) respondents who said they were satisfied, and 7 (17.5%) said they were not satisfied. Based on logistic regression statistical tests obtained $p = 0.02 < \alpha = 0.05$ which means that there is a significant relationship (H_0 rejected).

Conclusion: Interpersonal communication is a factor that determines patient satisfaction with health professionals. Even good communication can affect patient recovery. Therefore it is expected that nursing staff should always pay attention to how to communicate with patients so as not to cause misunderstanding.

Keywords: Interpersonal Communication, Nursing Staff, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang baik, bermutu, profesional, dan diterima pasien merupakan tujuan utama pelayanan rumah sakit. Namun hal ini tidak mudah dilakukan dewasa ini. Meskipun rumah sakit telah dilengkapi dengan tenaga medis, perawat, dan sarana penunjang lengkap, masih sering terdengar ketidakpuasan pasien akan pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Berdasarkan artikel Rorie, dari 67 responden menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi terapeutik perawat baik dan pasien merasa puas sebanyak 42 orang (91,3%), dan keterampilan komunikasi terapeutik perawat baik dan pasien merasa kurang puas sebanyak 4 orang (8,7%). Untuk keterampilan komunikasi terapeutik kurang baik dan pasien merasa puas sebanyak 5 orang (23,8%), dan keterampilan komunikasi terapeutik kurang baik dan pasien merasa kurang puas sebanyak 16 orang (76,2%). Hasil ini mengkonfirmasi bahwa rendahnya kemampuan komunikasi berdampak pada kepuasan pasien¹.

Penelitian lain menunjukan bahwa komunikasi terapeutik yang diberikan perawat tidak efektif sebanyak 34 responden (72,3%). Gambaran kepuasan keluarga pasien dalam pelayanan di ruang rawat inap RSUD Poso menunjukan bahwa pasien tidak puas sebesar 54 responden (56,3%). Penelitian ini lagi-lagi menginformasikan bahwa masalah komunikasi cukup krusial posisinya dalam kepuasan pasien dan keluarganya².

Hasil survei-survei di atas menunjukkan bahwa kepuasan pasien banyak

dipengaruhi secara langsung oleh mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit terutama yang berhubungan dengan fasilitas rumah sakit, proses pelayanan dan sumber daya yang bekerja di rumah sakit. Penelitian lain mengatakan bahwa sebagian besar keluhan pasien dalam suatu survei kepuasan menyangkut tentang keberadaan petugas yang tidak profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan diantaranya masih terdengar keluhan akan petugas yang tidak ramah dan acuh terhadap keluhan pasiennya. Selain itu juga masih sering terdengar tentang sulitnya meminta informasi dari tenaga kesehatan terutama dokter dan perawat, sulitnya untuk berkomunikasi dua arah dengan dokter, dan lain sebagainya yang mencerminkan betapa lemahnya posisi pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan³.

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dipersepsikan antara harapan awal dan kinerja aktual yang dirasakan. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien di rumah sakit, salah satunya adalah faktor komunikasi antara dokter dan perawat. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor tersebut di atas dapat memenuhi harapan-harapan. Seorang pasien yang tidak puas pada gilirannya akan menghasilkan sikap/perilaku tidak patuh terhadap seluruh prosedur keperawatan dan prosedur medis misalnya menolak pasang infus, menolak minum obat, menolak untuk dikompres panas/dingin, dan lain-lain. Akhirnya pasien akan meninggalkan rumah sakit dan mencari jasa pelayanan yang bermutu di tempat lain. Oleh sebab itu sudah saatnya

kepuasan pasien menjadi bagian integral dalam misi dan tujuan profesi keperawatan karena semakin meningkatnya intensitas kompetisi global dan domestik, serta berubahnya preferensi dan perilaku dari pasien untuk mencari pelayanan jasa keperawatan yang lebih bermutu.

Dalam konteks pelayanan secara umum, kepuasan konsumen (baca: pasien) merupakan tujuan semua instansi. Kepuasan konsumen atau pengguna layanan juga merupakan indikator keberhasilan yang telah ditetapkan dan dapat berdampak pada popularitas instansi yang bersangkutan.

Terkait penelitian ini, kepuasan pasien atas layanan yang mereka terima juga merupakan '*core point*' atas sebuah lembaga pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik, dan sejenis lainnya. Secara umum, layanan tersebut meliputi layanan fasilitas kesehatan, dan layanan individu (personal) dalam bentuk komunikasi.

Penelitian - penelitian terdahulu sebagaimana diuraikan di atas menemukan ada hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan layanan komunikasi interpersonal para pegawai (staf, dokter, perawat, bidan) dan rata-rata menunjukkan rendahnya tingkat pelayanan mereka sehingga menimbulkan ketidakpuasan pasien.

Berdasarkan uraian di atas, maka dilakukan penelitian yang berlokasi di Puskesmas Batua Kota Makassar dengan maksud melihat tingkat kepuasan pasien atas komunikasi interpersonal tenaga perawatnya.

METODE

Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang bermaksud menjelaskan hubungan dua variabel yaitu komunikasi interpersonal (variabel bebas) dan kepuasan pasien (variabel terikat). Tempat dan Waktu Penelitian. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Batua Makassar. Penelitian dilaksanakan dari bulan Juli sampai Agustus 2012. Populasi dalam penelitian adalah pasien yang menggunakan jasa pelayanan rawat inap Puskesmas Batua Makassar berjumlah 40 orang yang diperoleh dari jumlah data pasien sebulan terakhir periode Mei 2012. Sampel penelitian ini berjumlah 40 orang yang merupakan bagian dari jumlah populasi yang dipilih dengan cara tertentu hingga dianggap mewakili populasinya. Metode pengambilan sampel ini adalah *purposive sampling*.

Metode pengumpulan data menggunakan metode angket, jenis data yang digunakan menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden. Dalam penelitian ini penulis menggunakan kuesioner (tidak langsung dan terbuka) sebagai alat pengumpulan data. Data dianalisis dengan menggunakan analisis (1) Univariat. Analisis univariat digunakan untuk mengetahui distribusi dan proporsi dari tiap variabel bebas (komunikasi interpersonal) dengan variabel terikat (kepuasan pasien). (2) Bivariat. Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan variabel bebas (komunikasi interpersonal) dengan variabel terikat (kepuasan pasien) dengan menggunakan Uji Chi Square. Uji Chi Square berguna untuk menguji hubungan atau pengaruh dua buah variabel

nominal dan mengukur kuatnya hubungan antara variabel yang satu dengan variabel nominal lainnya ($C = \text{Coefisien of contingency}$).

Adapun rumus Chi Square tersebut adalah:

$$X^2 = \sum \left[\frac{(fo - fh)^2}{fh} \right]$$

Keterangan :

X^2 : Chi kuadrat

Fo : Frekuensi yang diobservasi

Fh : Frekuensi yang diharapkan

Σ : Sigma

Berdasarkan hasil uji tersebut di atas ditarik kesimpulan dengan kriteria sebagai berikut: (a) Jika nilai $p < \alpha$ maka H_0 ditolak, berarti ada hubungan antara variabel *dependent* dan variabel *independent*. (b) Jika nilai $p \geq \alpha$ maka H_0 diterima, berarti tidak ada hubungan antara variabel *dependent* dan variabel *independent*.

HASIL

Tabel 1
Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan dengan Pasien

Komunikasi Interpersonal	Jumlah	Persentase (%)
Baik	29	72,5
Cukup	11	27,5
Kurang	0	0
Jumlah	40	100

Sumber : olahan data primer, 2012

Dari tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa dari 40 responden mayoritas mengatakan komunikasi interpersonal tenaga kesehatan di Puskesmas Batua Baik yaitu sebanyak 29 orang

(72,5%), dan yang mengatakan cukup yaitu sebanyak 11 orang (27,5%), sedangkan yang mengatakan kurang tidak ada.

Tabel 2
Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tenaga Keperawatan

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Porsentase (%)
Puas	27	67,5
Kurang Puas	13	32,5
Jumlah	40	100

Sumber : olahan data primer, 2012

Dari tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa dari 40 responden mayoritas mengatakan puas dengan rincian, sebanyak 27 orang (67,5%), dan minoritas mengatakan kurang puas yaitu sebanyak 13 orang (32,5%).

Secara umum, tabel di atas mengindikasikan bahwa pelayanan tenaga keperawatan berlangsung dengan baik dan diterima oleh pasien. Pasien senang dengan cara tenaga perawat dalam berinteraksi dengan mereka.

Tabel 3
Hubungan Komunikasi Interpersonal Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Komuni- kasi Interper- sonal	Tingkat Kepuasan				T o t a l	
	Puas		Kurang puas			
	F	%	F	%	F	%
Baik	23	57,5	6	15	29	72,5
Cukup	4	10	7	17,5	11	27,5
T o t a l	27	67,5	13	32,5	40	100
Df =1	p = 0,02					

Sumber : olahan data primer, 2012

Dari tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa dari 29 responden yang mengatakan

komunikasi interpersonal tenaga keperawatan baik dimana terdapat 23 (57,5%) responden yang mengatakan puas, dan 6 (15%) mengatakan kurang puas, sedangkan dari 11 responden yang mengatakan komunikasi interpersonal cukup ada 4 (10%) responden yang mengatakan puas, dan 7 (17,5%) mengatakan kurang puas. Berdasarkan *uji statistik regresi logistic* diperoleh $p = 0,02$ yang artinya ada hubungan yang signifikan (H_0 ditolak).

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien yang dimaksud di sini hanyalah semata-mata kepuasan terhadap komunikasi interpersonal tenaga kesehatan yaitu tenaga perawat dan bukan terhadap pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dari 40 responden yang mengatakan komunikasi interpersonal berlangsung dengan baik sebanyak 23 (57,5%) terkategori “Puas”, dan 6 (15%) terkategori “Kurang puas”, sedangkan komunikasi interpersonal yang berlangsung cukup atau biasa saja sebanyak 4 (10%) mengatakan “Puas”, dan 7 (17,5%) mengatakan “Kurang puas”.

Dari hasil analisa bivariat menunjukkan adanya hubungan antara komunikasi interpersonal tenaga keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Batua Makassar dengan *uji Chi Square* $p = 0,020$ ($p < 0,05$). Hasil ini juga mengindikasikan bahwa hubungan tersebut berkorelasi positif dan signifikan diantara kedua variabel tersebut. Hal ini dapat dijelaskan bahwa dalam komunikasi (interpersonal) kondisi yang terjadi adalah

terwujudnya suasana nyaman yang dirasakan oleh pasien dalam berbagai hal. Pasien nyaman saat diperiksa, saat diminta minum obat atau menghabiskan sarapannya, dan sebagainya. Intinya, cara berbicara seorang perawat, cara menyapa, cara memberi saran sebagai bagian dari komunikasi interpersonal sangat dibutuhkan oleh pasien yang membutuhkan kesembuhan. Pelayanan seperti ini kemudian dapat berkontribusi terhadap kesembuhan mereka. komunikasi yang baik bahkan dapat memberikan semangat dan motivasi serta menghilangkan kecemasan orang lain⁵.

Dari hasil penelitian tersebut sesuai dengan pendapat Putra dalam penelitiannya bahwa pelayanan yang berkualitas terhadap pasien dan masyarakat dilakukan dengan lebih memperhatikan komunikasi terapeutik dengan fokus utama pada tahap pengenalan, memperbaiki kemampuan melaksanakan pengenalan di awal pertemuan dengan pasien dalam melakukan pelayanan kesehatan untuk memberikan informasi yang tepat kepada pasien⁶.

Elviana dalam penelitiannya mempertegas komunikasi terapeutik sebagai bagian dari komunikasi interpersonal sebaiknya didasarkan pada pengetahuan dan keterampilan komunikasi. Ia menyatakan bahwa memiliki pengetahuan berpengaruh dalam berinteraksi dengan pasien. Pengetahuan yang baik menjadikan seorang perawat bersikap lebih positif dibandingkan dengan perawat yang berpengetahuan kurang tentang konsep komunikasi terapeutik⁷.

Berdasarkan hasil penelitian dan pendapat Putra (2013) dan Elviana (2015)

tersebut peneliti menunjukkan bahwa adanya hubungan antara komunikasi interpersonal tenaga keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien, karena dalam melayani pasien, tenaga keperawatan harus selalu berupaya melakukan komunikasi interpersonal yang efektif yang berfokus pada upaya membesarkan hati pasien dengan memberikan kata-kata yang bisa mendorong kesembuhan bagi pasien, mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian, dan memberikan sentuhan-sentuhan yang lembut serta selalu berusaha menjadi sahabat bagi pasien sehingga pasien merasa senang dan memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien^{6,7}.

Namun dari 29 (72,5%) pasien yang mengatakan komunikasi interpersonal baik, masih ada yang merasa kurang puas yaitu sebanyak 6 (15%). Ini terjadi karena kepuasan pasien dipengaruhi banyak faktor seperti yang dikatakan oleh Putra (2013), antara lain yang bersangkutan dengan pendekatan dan perilaku petugas, perasaan pasien terutama saat pertama kali datang, mutu informasi yang diterima seperti, apa saja yang dikerjakan, yang dapat diharapkan, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum, dan *outcome* terapi dan perawatan yang diterima. Jadi dalam hubungan dengan komunikasi interpersonal mutu informasi yang diterima dan perasaan pertama kali datang mungkin kurang dirasakan puas oleh pasien di Puskesmas Batua Makassar⁸.

Pada intinya, pelayanan kesehatan di Puskesmas Batua sebagai lokasi penelitian masih mengalami transformasi sebagaimana standar pelayanan kesehatan yang termaktub dalam Permenkes 4 tahun 2019. Dalam dokumen

Permenkes ini terdapat tiga standar yang harus dipenuhi yaitu: (1) standar jumlah dan kualitas barang dan/atau jasa; (2) standar jumlah dan kualitas personel/sumber daya manusia kesehatan; dan (3) petunjuk teknis atau tata cara pemenuhan standar.

KESIMPULAN DAN SARAN

Komunikasi yang baik, ikhlas, tulus, dan penuh perhatian merupakan metode yang sangat efektif untuk mewujudkan suasana yang saling mempercayai, saling menghargai, dan saling menghormati antara tenaga kesehatan dengan pasien. Hal ini bermakna keadaan pasien sangat tergantung terpaan komunikasi interpersonal tenaga kesehatan. Komunikasi tenaga kesehatan yang baik bisa memberikan kepuasan bagi pasien, sedangkan komunikasi yang buruk bisa menimbulkan kekecewaan atau kurang puas bagi pasien, untuk itu diharapkan tenaga kesehatan agar selalu memperhatikan cara berkomunikasi dengan pasien agar tidak menimbulkan kesalahpahaman.

DAFTAR PUSTAKA

1. Priscylia A.C, R., Pondaag, L., & Rivelino, H. (2014). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Irina A Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Keperawatan*, 2(2), 1–8.
2. Basri, B. (2018). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap RSUD Poso. *Indonesian Journal of*

- Nursing Sciences and Practice, 1(2), 92–100.
3. Fardiansyah, A., Irmayani, I., & Kadir, A. (2013). Pengaruh Sarana Prasarana, Prosedur Penerimaan Pasien, Pelayanan Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Daya Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 2(1), 139–146.
 4. Sugiyono. (2010). *Statistik Untuk Penelitian*. CV. Alfabeta.
 5. Iskandar, A. M., & Halim, H. (2014). Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Belajar. *Jurnal Kesehatan Mega Rezky*, 4(2), 1–4.
 6. Putra, A. (2013). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah DR. Zainoel Abidin. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 1(1).
 7. Elviana, D. (2015). Hubungan Pengetahuan Perawat Tentang Konsep Komunikasi Terapeutik Dengan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Di Ruang Rawat Inap Rsud Dr. H. Bob Bazar, SKM Kalianda Tahun 2013. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 5(1), 243–250.
 8. Iskandar, A. M., Fitrianingsih, J., & Halim, H. (2019). Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat Dan Kecemasan Pre Operasi Pasien. *Jurnal Socio Edu*, 3(2), 64–72.