

# Hubungan Penerapan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Praya

Yayan Hardiansah<sup>1)\*</sup>, Sismulyanto<sup>2)</sup>

Email: [adingsin@gmail.com](mailto:adingsin@gmail.com)

<sup>1-2)</sup> Program Studi Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Qamarul Huda Badaruddin Bagu, Indonesia

## ABSTRAK

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan antara perawat dan pasien yang terjadi secara langsung dalam bentuk percakapan sehingga menimbulkan respon atau umpan balik tujuannya untuk memenuhi kebutuhan kesehatan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan penerapan komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD praya. Populasi pada penelitian ini adalah perawat dan pasien di ruang rawat inap RSUD praya dan teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel perawat berjumlah 74 orang dan sampel pasien berjumlah 58 orang, kemudian analisa data yang digunakan adalah uji statistik *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan bahwa komunikasi interpersonal perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Praya baik yaitu sebanyak 60 (81,4%) perawat, sedangkan komunikasi interpersonal cukup sebanyak 14 (18,6%) perawat dan tidak ada perawat yang menyatakan komunikasi interpersonal kurang. Sedangkan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD praya sebagian besar responden berada pada tingkat kepuasan tinggi sebanyak 33 (56,9%) pasien, 18 (31,0%) pasien yang berada pada tingkat kepuasan sedang dan 7 (12,1%) pasien yang berada pada tingkat kepuasan rendah. Hasil uji statistik *chi square* diperoleh angka  $p=0,174 > \alpha=0,05$  artinya tidak ada hubungan penerapan komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD praya. Dengan tidak adanya Hubungan anantara komunikasi interpersonal maka di harapkan lebih memperhatikan bagaimana penerapan komunikasi interpersonal baik di dalam pelayanan maupun di tingkat manajerial, untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien di dalam lingkup pelayanan Rumah Sakit.

**Kata kunci:** kepuasan pasien, komunikasi interpersonal.

## ABSTRACT

Interpersonal communication is communication made between nurses and patients that occurs directly in the form of conversation, giving rise to a response or feedback aiming to meet the patient's health needs. This research is aimed to know the relationship between the use of nurses interpersonal communication with the level of patients satisfaction at inpatient room in RSUD Praya. The population in this research was nurses and patients at inpatient room at RSUD Praya and the sampling technique was sampling purposive which there were 74 nurses and 58 patients. Then, data analyze used was chi square statistic test. The results of this research stated most of respondents showed that nurses interpersonal communication at inpatient room at RSUD Praya was there were 60 nurses (81,4%) gained very good interpersonal communication whereas 14 nurses (18,6%) got good enough in making good communication with patients and also there were no respondents said that the nurses interpersonal communication was bad. Beside that, the level of patients satisfaction was most of respondents were at high level of satisfaction as many as 33 patients (56,9%) then 18 (31,0%) patients were at moderate position and 7 (12,1%) patients were at low satisfaction. Then, the chi square statistic test result gained number of  $p=0,174 > \alpha=0,05$  means there were no relationship between nurses interpersonal communication between the level of patients satisfaction at inpatient room in RSUD Praya.

**Keywords:** patients satisfaction, interpersonal communication.

## 1. LATAR BELAKANG

Komunikasi dalam profesi keperawatan merupakan faktor pendukung pelayanan keperawatan profesional yang dilaksanakan oleh perawat, dalam mengekspresikan peran dan fungsinya. Salah satu kompetensi perawat yang harus dimiliki adalah kemampuan berkomunikasi dengan efektif dan mudah dipahami dalam pelayanan keperawatan [1,2].

Kemampuan berkomunikasi akan mendasari upaya pemecahan masalah pasien, mempermudah pemberian bantuan, baik dalam pelayanan medis maupun psikologi. Komunikasi merupakan proses yang sangat khusus dan paling bermakna dalam perilaku manusia. Pada profesi keperawatan, komunikasi menjadi lebih bermakna karena merupakan metode utama dalam mengimplementasikan proses keperawatan [1].

Dengan memiliki keterampilan berkomunikasi, perawat akan mudah menjalani hubungan saling percaya dengan pasien, yang selanjutnya akan memberikan dampak kepuasan profesional dalam pelayanan. Berkomunikasi dengan orang lain tampaknya merupakan hal yang sederhana, dimana dua orang yang saling bertatap muka, berdialog secara bergantian, dua arah timbal balik. Akan tetapi terkadang tidak mudah untuk dapat berkomunikasi dua arah secara lancar [1,2,4].

*Pohan* dalam *Sandra* (2014) berpendapat, bahwa kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan [3].

Keterkaitan antara komunikasi dengan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan telah banyak menarik perhatian peneliti. Pada hasil penelitian *Liowelyn* (*Abraham & Shanley*, dalam *Kartika*, 2014) menunjukkan bahwa tidak jarang terjadi konflik antara petugas kesehatan dengan pasien sebagai akibat dari komunikasi yang buruk antara keduanya yang pada akhirnya

menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan serta hilangnya kepercayaan pasien terhadap instansi rumah sakit [3].

Menurut *Depkes RI* (dalam *Siti, Zulpahiyana & Indrayana*, 2017) masih ditemukan adanya keluhan tentang ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat. Rata-rata hasil data yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan [1].

RSUD Praya adalah Rumah Sakit Umum Daerah Praya Kabupaten Lombok Tengah. Rumah sakit ini memberikan berbagai macam bentuk pelayanan, salah satunya adalah memberikan pelayanan keperawatan kepada masyarakat sebagai bentuk kepedulian bagi masyarakat yang membutuhkan suatu pelayanan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan di Ruang Rawat Inap RSUD Praya pada tanggal 08 Juni 2022, dari 15 pasien rawat inap ditemukan 6 pasien (40%) yang mengeluh adanya ketidakpuasan terhadap komunikasi interpersonal yang didapatkan dari perawat serta keluhan pasien atas pelayanan keperawatan yang diberikan karena ketidaktanggapan perawat dalam pelayanan. Sedangkan 9 pasien (60%) sisanya mengatakan sebaliknya.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di RSUD Praya Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat. Pelaksanaan penelitian pada tanggal 21 Juli - 04 Agustus 2022. Desain penelitian menggunakan metode *deskriptif korelasional*. Populasi penelitian adalah semua perawat dan pasien yang dirawat di ruang rawat inap RSUD Praya. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dan mendapatkan total sampel perawat sebanyak 74 orang sedangkan sampel pasien sebanyak 58 orang.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan dua kuesioner.

Kuesioner pertama untuk mengukur variabel komunikasi interpersonal perawat berisi 20 butir pertanyaan. Kuesioner kedua diperuntukkan untuk mengukur variabel tingkat kepuasan pasien terdiri dari 19 butir pertanyaan. Kedua kuesioner menggunakan skala likert dengan 5 alternatif jawaban untuk kuesioner komunikasi interpersonal perawat yaitu Selalu (SL), Sering (SR), Jarang (J), Sekali-Sekali (SS), dan Tidak Pernah (TP) sedangkan untuk kuesioner tingkat kepuasan pasien yaitu Sangat Puas (SP), Puas (P), Netral (N), Tidak Puas (TP), dan Sangat tidak Puas (STP). Pengolahan dan penyajian data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dengan bantuan software SPSS.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil

**Tabel 1.**

*Karakteristik perawat menurut jenis kelamin*

No.	Jenis Kelamin	Persentase %	Jumlah
1.	Laki-laki	35,3%	26
2.	Perempuan	64,7%	48
Jumlah		100%	74

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2022

Berdasarkan tabel 1 didapatkan bahwa karakteristik perawat menurut jenis kelamin yang paling tinggi adalah perempuan yaitu berjumlah 48 orang, sedangkan jenis kelamin perawat yang paling rendah yaitu laki-laki berjumlah 26 orang.

**Tabel 2.**

*Karakteristik pasien menurut jenis kelamin*

No.	Jenis Kelamin	Persentase %	Jumlah
1.	Laki-laki	55,2%	32
2.	Perempuan	44,8%	26
Jumlah		100%	58

Berdasarkan tabel 2 didapatkan bahwa karakteristik pasien menurut jenis kelamin yang paling tinggi adalah laki-laki yaitu berjumlah 32 orang, sedangkan jenis kelamin pasien yang

paling rendah yaitu perempuan berjumlah 26 orang.

**Tabel 3.**

*Karakteristik perawat menurut umur*

No.	Umur	Persentase %	Jumlah
1.	20-35	66,3%	49
2.	36-50	33,7%	25
Jumlah		100%	74

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2022

Berdasarkan tabel 3 didapatkan bahwa karakteristik perawat menurut umur yang paling tinggi adalah umur 20-35 tahun berjumlah 49 orang, sedangkan umur perawat yang paling rendah yaitu 36-50 tahun berjumlah 25 orang.

**Tabel 4.**

*Karakteristik pasien menurut umur*

No.	Umur	Persentase %	Jumlah
1.	20-35	1,74%	1
2.	36-50	20,7%	12
3.	51-65	68,9%	40
4.	>65	8,60%	5
Jumlah		100%	58

Berdasarkan tabel 4 didapatkan bahwa karakteristik pasien menurut umur yang paling tinggi adalah umur 51-65 tahun berjumlah 40 orang, sedangkan umur pasien yang paling rendah yaitu 20-35 tahun berjumlah 1 orang.

**Tabel 5.**

*Karakteristik perawat dan pasien menurut tingkat pendidikan*

No.	Perawat		
	Pendidikan	Persentase %	Jumlah
1.	D3	48,6%	36
2.	S1/Ners	51,4%	38
3.	-	-	-
4.	-	-	-
5.	-	-	-

Jumlah	100%	74
--------	------	----

Berdasarkan tabel 5 didapatkan bahwa karakteristik perawat menurut tingkat pendidikan yang paling tinggi adalah S1/Ners berjumlah 38 orang, sedangkan untuk pendidikan perawat yang paling rendah yaitu D3 berjumlah 36 orang.

**Tabel 6.**

*Karakteristik perawat dan pasien menurut tingkat pendidikan*

No.	Pasien		
	Pendidikan	Persentase %	Jumlah
1.	Tidak sekolah	31,4%	18
2.	SD	29,3%	17
3.	SLTP	17,5%	10
4.	SLTA	13,2%	8
5.	Sarjana	8,60%	5
Jumlah		100%	58

Berdasarkan tabel 6 didapatkan bahwa karakteristik pasien menurut tingkat pendidikan yang paling tinggi adalah tidak sekolah berjumlah 18 orang, sedangkan untuk pendidikan pasien yang paling rendah yaitu sarjana berjumlah 5 orang.

**Tabel 7.**

*Karakteristik pasien menurut pekerjaan*

No.	Pekerjaan	Persentase %	Jumlah
1.	Tidak bekerja	1,74%	1
2.	IRT	22,4%	13
3.	Swasta	20,7%	12
4.	Wiraswasta	48,3%	28
5.	PNS	3,43%	2
6.	Pensiunan	3,43%	2

Jumlah	100%	58
--------	------	----

Berdasarkan tabel 7 didapatkan bahwa karakteristik pasien menurut pekerjaan yang paling tinggi adalah wiraswasta berjumlah 28 orang, sedangkan untuk pekerjaan pasien yang paling rendah yaitu tidak bekerja berjumlah 1 orang.

**Tabel 8.**

*Distribusi frekuensi komunikasi interpersonal perawat*

Komunikasi Interpersonal Perawat	Persentase %	Jumlah
Kurang	0	0
Cukup	18,6%	14
Baik	81,4%	60
Total	100%	74

Berdasarkan tabel 8 didapatkan bahwa rata-rata perawat menyatakan bahwa komunikasi interpersonal di ruang Rawat Inap RSUD Praya baik berjumlah 60 perawat, sedangkan cukup berjumlah 14 perawat dan tidak ada perawat yang menyatakan komunikasi interpersonal kurang.

**Tabel 9.**

*Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien*

Tingkat Kepuasan Pasien	Persentase %	Jumlah
Kepuasan rendah	12,1%	7
Kepuasan sedang	31,0%	18
Kepuasan tinggi	56,9%	33
Total	100%	58

Berdasarkan tabel 9 didapatkan bahwa sebagian besar pasien berada pada tingkat kepuasan tinggi terhadap pelayanan di ruang

Rawat Inap RSUD Praya berjumlah 33 pasien, sedangkan pada tingkat kepuasan sedang berjumlah 18 pasien dan pada tingkat kepuasan rendah berjumlah 7 pasien.

**Tabel 10.**

*Hubungan penerapan komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan*

Komunikasi Interpersonal Perawat	Tingkat kepuasan pasien			Total
	Rendah	Sedang	Tinggi	
	%	%	%	%
Kurang	0%	0%	0%	0%
Cukup	3,4%	10,3%	6,9%	20,7%
Baik	8,6%	20,7%	50,0%	91,4%
Total	12,1%	31,0%	56,9%	100%

Berdasarkan tabel 10 dapat disimpulkan bahwa dari 58 (100%) responden hasil analisa bivariat didapatkan hasil komunikasi interpersonal berada pada katagori baik yaitu sebanyak 46 (91,4%) responden dimana tingkat kepuasan pasien dengan katagori tinggi berjumlah 29 (50,0%) sedangkan komunikasi interpersonal perawat yang baik dengan tingkat kepuasan rendah berjumlah 5 (8,6%), dan komunikasi interpersonal perawat yang baik dengan tingkat kepuasan sedang berjumlah 12 (20,7%). Komunikasi interpersonal berada pada katagori cukup yaitu sebanyak 12 (20,7%) responden dimana tingkat kepuasan pasien dengan katagori tinggi berjumlah 4 (6,9%) sedangkan komunikasi interpersonal perawat yang cukup dengan tingkat kepuasan rendah berjumlah 2 (3,4%), dan komunikasi interpersonal perawat yang cukup dengan tingkat kepuasan sedang berjumlah 6 (10,3%).

**Tabel 11.**

*Hasil analisis Chi Square*

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.495 <sup>a</sup>	2	.174
Likelihood Ratio	3.472	2	.176
Linear-by-Linear Association	2.413	1	.120
N of Valid Cases	58		

a. 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.45.

Berdasarkan tabel 11 didapatkan bahwa hasil analisis uji *chi square* diperoleh tidak ada hubungan penerapan komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Praya ( $p=0,174 > \alpha=0,05$ ) artinya tidak ada hubungan secara signifikan dari hubungan penerapan komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Praya).

### 3.2 Pembahasan

#### Gambaran Komunikasi Interpersonal Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Praya.

Berdasarkan hasil penelitian tentang komunikasi interpersonal perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Praya dengan jumlah 74 sampel didapatkan bahwa rata-rata perawat menyatakan bahwa komunikasi interpersonal di ruang Rawat Inap RSUD Praya baik yaitu berjumlah 60 perawat (81,4%), sedangkan komunikasi interpersonal cukup berjumlah 14 perawat (18,6%). Dan tidak ada perawat yang menyatakan komunikasi interpersonal kurang. Dalam penelitian ini diketahui bahwa sebagian besar pasien merasa komunikasi interpersonal perawat di ruang rawat inap RSUD praya sudah cukup baik tetapi ada 18 (31,0%) pasien yang mengatakan komunikasi interpersonal perawat

sedang dan 7 (12,1%) pasien mengatakan komunikasi interpersonal perawat rendah, hal ini dikarenakan masih ada perawat yang cuek dan tidak terbuka kepada pasien (*Openess*).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Haryanto (2014) data dari kotak saran di penelitiannya ada 12 kritik yang disampaikan didapatkan lima keluhan tentang pelayanan perawat yang tidak memuaskan, kurang sabar, kurang senyum, dan bicara kasar. Hal ini menggambarkan bahwa kurangnya pemahaman dan kesadaran perawat untuk melakukan komunikasi terapeutik.

### **Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Praya**

Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Praya dengan jumlah 58 sampel didapatkan 33 (56,9%) pasien yang berada pada kepuasan tinggi, 7 (12,1%) pasien yang berada pada tingkat kepuasan rendah dan 18 (31,0%) pasien yang berada pada tingkat kepuasan sedang. Dari data tersebut di ketahui bahwa sebagian besar pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Praya sudah merasa puas terhadap pelayanan keperawatan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hafizurrachman (2012) bahwa tidak ada hubungan kepuasan pasien secara signifikan ( $p$  value  $0,244 > \alpha 0,05$ ). Meskipun demikian, berdasarkan indikator pembentuk tingkat kepuasan pasien diketahui rata-rata mengalami penurunan per periode.

### **Hubungan Penerapan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Praya**

Hubungan Penerapan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien dianalisis dengan uji *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan penerapan komunikasi interpersonal perawat

dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Praya dengan hasil uji statistik nilai  $p = 0,174$  yang dikonsulkan dengan nilai  $\alpha=0,05$  yaitu nilai  $p$  lebih besar dari nilai  $\alpha$  ( $p=0,174 > \alpha=0,05$  artinya tidak ada hubungan secara signifikan dari hubungan penerapan komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Praya) sehingga  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang sudah dilakukan oleh Luvi Akhmawardani (2013), bahwa tingkat kepuasan pasien paling tinggi sebanyak 49 pasien (54,4%) dan hasil terendah sebanyak 41 pasien (45,6%). Sebagian besar pasien menyatakan puas tentang komunikasi terapeutik perawat yang dilaksanakan perawat kepada pasien. Hasil uji statistik *chi square* diperoleh tidak ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI NU Demak ( $p=0,348 \geq \alpha=0,05$  artinya tidak ada hubungan secara signifikan).

## **4. KESIMPULAN**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal perawat di ruang Rawat Inap RSUD Praya sebagian besar komunikasi interpersonal baik yaitu sebanyak 60 (81,4%) perawat. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di ruang Rawat Inap RSUD Praya sebagian besar berada pada tingkat kepuasan tinggi yaitu sebanyak 33 (56,9%) pasien.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] *The Ministry of Health is a government ministry which organize public health affairs within the Indonesia government. Wikipedia.2017.*  
(<https://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiksdmk/wp-content/uploads/2017/08/Komunikasi-dalam-Keperawatan-Komprehensif.pdf>), diakses 12 Maret 2022.

- [2] Transyah, C.H., & Toni, J. (2018), Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien, *Jurnal Endurance*, 3(1): 88-95.
- [3] Kartika, Ika Dewi (2014), Hubungan Penerapan Komunikasi Antarpribadi Perawat Dan Tingkat kepuasan pasien RSIA Pertiwi Makassar, *Skripsi: Universitas Hasanuddin*.
- [4] Aswad, S., Mulyadi & Lolong, J.J.S. (2015), Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate, *Ejournal Keperawatan*, 3: 1-8.
- [5] Husna, A., Kadir, A., & Wahyuni, S. (2020), Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan Interna RSUD Kota Makassar, *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15: 134-138.
- [6] Arikunto (2014), *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.
- [7] Mundakir (2015), *Komunikasi Keperawatan Aplikasi Dalam Pelayanan*. Jogjakarta: Graha Ilmu.
- [8] Nursalam (2020), *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis (Edisi 5)*, Jakarta: Salemba Medika.
- [9] Notoatmodjo, S. (2014), *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- [10] Susanto, P.H. (2020), *Analisis Data Pada Bidang Kesehatan*, Depok: Rajawali Press.