

# Pengaruh Kompetensi Komunikasi Interpersonal Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas

[Harlina Putri Rusiana 1]<sup>1)\*</sup>, [Irwan Hadi 2]<sup>2)</sup>, [Lalu Dedy Supriyatna 3]<sup>3)</sup>, [Dewi Nur Sukma Purqoti 4]<sup>4)</sup>, [Gusti Ayu Putu Intan 5]<sup>5)</sup>

Email: [harlinarusian@gmail.com 1]

<sup>1,2,3,4,5)</sup> Keperawatan, Program Studi Ners, STIKES YARSI MATARAM, Indonesia

## ABSTRAK

Puskesmas memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Sebagai pelayanan dasar, perawat harus memiliki skill terapeutik sehingga pasien puas pada perawatan yang diberikan salah satunya adalah kompetensi komunikasi interpersonal. Namun karena keluhan pasien ringan dengan jumlah yang banyak, sehingga perawat kadang mengabaikan komunikasi interpersonal. Pengukuran kemampuan komunikasi interpersonal perawat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di puskesmas. Penelitian ini menggunakan metode quasi eksperimen dengan memaksimalkan kemampuan komunikasi interpersonal perilaku perawat saat memberikan asuhan keperawatan pasien. Sampel sebanyak 30 perawat rawat inap dengan sebelumnya dilakukan observasi awal penelitian dan setelah diajarkan kompetensi komunikasi interpersonal. Hasil analisis *Paired T Test*  $p$ -value 0,002 dengan demikian ada pengaruh antara komunikasi interpersonal perawat terhadap kepuasan pasien di puskesmas.

**Kata kunci:** *Kepuasan Pasien, Komunikasi Interpersonal, Perawat.*

## ABSTRACT

Primary health care have an important goals to improving the public health level. In this primary health services, a nurse should have therapeutic skills to increase patients satisfaction on care provided. However, the high of patients visiting and mild symptoms, interpersonal communication neglect by nurses. nurses' interpersonal communication skills important to increasing inpatient satisfaction at Puskesmas. This study uses quasi experiment methods with nurse behavior observation before and than after learned interpersonal communication. Samples were 30 the ward nurses. Analysis result shown  $p$ -value 0.002 by *Paired T Test* analysis. Its mean that there is an influence between nursing interpersonal communication skill on patient satisfaction on primary health care.

**Keywords:** *Interpersonal Communication, Patient, Satisfaction, Nurse.*

## 1. LATAR BELAKANG

Pandemic COVID19 telah berlalu dan keadaan mulai berdampingan dengan masyarakat saat ini. Peran perawat menjadi penting dalam melakukan asuhan kepada pasien sebagai upaya preventif maupun kuratif. Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan pertama dan dasar memiliki peranan penting dalam menjaga stabilitas kesehatan masyarakat maupun individu.

Kemampuan perawat puskesmas tidak terbatas pada pemenuhan kebutuhan dasar pasien namun harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi sebagai salah satu *core competence* yang wajib dikuasai. Berdasarkan

data Profil Kesehatan Kementerian Kesehatan jumlah Puskesmas di Indonesia sebanyak 10.292 unit pada 2021. Dari jumlah tersebut, sebanyak 4.201 unit telah memiliki layanan rawat inap [1]. Dengan jumlah puskesmas di Nusa Tenggara Barat sebanyak 175 puskesmas yang terdiri dari 147 rawat inap dan 28 rawat jalan [2].

Jumlah sumber daya manusia kesehatan (SDMK) tahun 2021 sendiri terdapat jumlah tenaga keperawatan sebanyak 511.191 perawat [1]. Di Nusa Tenggara Barat jumlah perawat pada tahun 2021 sebanyak 10.510 yang bekerja di puskesmas [2]. Dengan lebih banyaknya tenaga keperawatan di fasilitas kesehatan dasar merupakan sebuah keuntungan besar dalam proses peningkatan derajat kesehatan masyarakat

pada ranah tindakan promotif dan preventif. Jumlah puskesmas rawat inap dalam memberikan tindakan kuratif dasar dapat berkontribusi pada masyarakat secara langsung terutama pada daerah-daerah terpencil.

Perawat sebagai profesional pemberi asuhan keperawatan di puskesmas harus memiliki skill komunikasi interpersonal sebagai sarana dalam membina hubungan dengan pasien. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien saat menerima layanan kesehatan dan merupakan proses manusiawi antar perawat-pasien [3]. Komunikasi sendiri digunakan untuk mendapatkan keputusan yang tepat dan akurat dalam memecahkan persoalan kesehatan pasien. Hal ini akan berpengaruh pada lama rawat inap pasien dan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas. Data kepuasan pasien di puskesmas sangat jarang terpublikasi. Hasil penelitian yang dilakukan Yayan 2023 didapatkan temuan kemampuan komunikasi interpersonal kurang sebanyak 18,6% dengan kepuasan pasien sedang 12,1% pasien mengeluhkan adanya ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan Kesehatan [4]. Sedangkan capaian kompetensi diharapkan 100%.

Hasil penelitian Hinsu, et al 2014 direkomendasikan untuk memberikan pelatihan komunikasi interpersonal perawat sebagai bentuk pengembangan diri dan peningkatan kemampuan komunikasi sehingga dapat meningkatkan kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan [3]. Menurut Imam Hanafi et. al 2012 ditemukan pengaruh keterampilan komunikasi interpersonal perawat terhadap peningkatan kepuasan pasien. Komunikasi interpersonal sangat disoroti saat dilaksanakannya akreditasi puskesmas sebagai bentuk *core kompetensi* seorang perawat [5].

Penelitian tentang komunikasi interpersonal perawat lebih banyak disoroti di area rumah sakit. Dalam pelaksanaannya, kajian komunikasi interpersonal di fasilitas kesehatan dasar jarang dilakukan.

Penelitian tersebut merupakan kelanjutan dari penelitian yang dilakukan oleh tim yang berfokus pada keperawatan manajemen baik di pelayanan kesehatan rumah sakit maupun puskesmas. Sebelumnya tim peneliti telah melakukan observasi awal di Puskesmas Kota Mataram. 3 dari 8 pasien yang sedang di rawat inap menyatakan masih belum puas pada intonasi/nada perawat saat berkomunikasi dan

perawat kurang memberikan penjelasan tindakan yang mudah dipahami oleh pasien dan keluarga pasien. Hal ini menjadi dasar untuk dilakukan observasi secara mendalam pada kemampuan komunikasi perawat yang bertugas di puskesmas. Setelah mengetahui kemampuan komunikasi interpersonal perawat tersebut, maka akan dilakukan pengukuran pada tingkat kepuasan pasien yang sedang dirawat di bangsal.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kota Mataram selama 2 minggu. Sampel perawat adalah semua perawat dengan masa kerja lebih dari 6 bulan. Penelitian ini menggunakan studi *quasy eksperiment* dengan pendekatan *One Group Pretest Posttest Design*. Dilakukan penilaian kepada perawat secara subjektif dengan cara dilakukan observasi komunikasi interpersonal perawat kemudian pasien yang dirawat oleh perawat yang diobservasi diberikan kuesioner kepuasan pasien. Metode sampel dengan metode *total sampling*. Setelahnya perawat diberikan *Assesment* dengan memberikan buku panduan terkait Kompetensi Dalam Komunikasi Interpersonal Perawat sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* dalam menerapkan komunikasi interpersonal. Kuesioner Kompetensi Komunikasi Interpersonal perawat disusun berdasarkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Kesehatan Sub Sektor Jasa Pelayanan Kesehatan Bidang Keperawatan. Yang berisi 3 elemen kompetensi dengan 14 Kriteria Unjuk Kerja yang meliputi Pra Interaksi, Interaksi dan Terminasi [6]. Pada *Posttest* dilakukannya penilaian kembali dengan observasi dan kuesioner. Dilakukan perbandingan keadaan sebelum dengan keadaan sesudah diberikan pelatihan. Analisis kemudian dilanjutkan untuk menguji pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pasien dengan analisis SPSS menggunakan uji *Paired T Test* dengan data berdistribusi normal, kelompok data kategorik.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil penelitian ini mendapatkan karakteristik responden perawat puskesmas berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini.

**Tabel 1 Distribusi Responden berdasarkan Usia Perawat Puskesmas**

No	Usia	N	%
1	26-30	14	47
2	31-35	16	53
Total		30	100

Berdasarkan tabel 1 didapatkan kelompok usia terbanyak pada rentang 31-35 tahun (53%).

b. Hasil penelitian mendapatkan karakteristik responden perawat berdasarkan Lama Kerja

**Tabel 2 Distribusi Responden berdasarkan Usia Perawat Puskesmas**

No	lama kerja	N	%
1	1 - 4 tahun	5	17
2	≥ 5 tahun	25	83
Total		30	100

Berdasarkan tabel 2 didapatkan kelompok perawat paling banyak adalah dengan masa kerja lebih dari 5 tahun sebanyak 25 perawat (83%).

c. Hasil penelitian mendapatkan karakter responden berdasarkan kompetensi komunikasi interpersonal responden perawat.

**Tabel 3 Distribusi Responden berdasarkan Kompetensi komunikasi interpersonal**

No	Kompetensi	N	%
1	Kompeten	30	100
2	Tdk Kompeten	0	0
Total		30	100

Berdasarkan tabel 3 kompetensi komunikasi interpersonal perawat didapatkan 100% perawat mempunyai

kemampuan dalam berkomunikasi interpersonal.

d. Tingkat kepuasan pasien selama mendapatkan perawatan di puskesmas sebelum menerapkan komunikasi interpersonal.

**Tabel 4 Tingkat Kepuasan Pasien sebelum menerapkan komunikasi interpersonal**

No	Tk Kepuasan Pasien	N	%
1	Puas	19	64
2	Sangat Puas	11	46
Total		30	100

Berdasarkan tabel 4 tingkat kepuasan pasien sebelum menerapkan komunikasi interpersonal adalah sebanyak 19 pasien puas (64%).

e. Tingkat kepuasan pasien selama mendapatkan perawatan di puskesmas setelah menerapkan komunikasi interpersonal.

**Tabel 5 Tingkat Kepuasan Pasien setelah menerapkan komunikasi interpersonal**

No	Tk Kepuasan Pasien	N	%
1	Puas	0	0
2	Sangat Puas	30	100
Total		30	100

Berdasarkan tabel 5 tingkat kepuasan pasien setelah menerapkan komunikasi interpersonal adalah sebanyak 30 pasien puas (100%).

f. Hasil analisis pengaruh Kompetensi Interpersonal perawat puskesmas terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas dapat tergambarakan pada table 6 dibawah ini.

**Tabel 6 Analisis Pengaruh Kompetensi Komunikasi Interpersonal Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas di Kota Mataram.**

No	Variabel	Mean	SE	SD	$\rho$ -value
1.	<i>Pre Test</i> Kepuasan Pasien	2.36	0.152	0.505	0.002
2.	<i>Post Test</i> Kepuasan Pasien	3.00	0.000	0.000	

Pada table 6 di atas hasil *Uji Paired T-test* nilai tingkat kepuasan sebelum diberikan intervensi nilai SD 0,505 dan tingkat kepuasan pasien setelah diberikan intervensi nilai SD 0,000 mengalami perubahan dengan nilai  $\rho$  value 0,002. Dengan demikian nilai  $\rho$  value < 0,005 yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menyatakan bahwa ada pengaruh yang bermakna antara kompetensi dalam komunikasi interpersonal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Karang Taliwang Mataram.

Pengaruh kompetensi komunikasi interpersonal perawat dari 30 orang yang kompeten (100%) dalam menerapkan kompetensi komunikasi yang dimiliki sangat mempengaruhi kepuasan pasien yang dimana kemampuan atau penerapan yang dilakukan secara baik pada saat berkomunikasi memiliki pengetahuan yang baik tentang komunikasi interpersonal. Ilmu pengetahuan akan selalu berkembang, oleh karenanya perlu peningkatan pengetahuan untuk peningkatan kinerja. Pengetahuan perawat juga dapat memengaruhi kompetensi perawat dan akan berdampak bagi kinerjanya. Kompetensi sangat penting dalam keperawatan dan diperlukan standar sebagai penentuan kompetensi yang diharapkan dari seorang perawat. Hasil penelitian ini sejalan dengan Kusriyati dalam Chichi (2018) yang menyimpulkan bahwa pengetahuan perawat yang baik akan diikuti oleh meningkatnya keterampilan perawat di ruang rawat inap RSUD Cilacap [7].

Sejalan dengan penelitian Nugroho dkk dalam Chichi (2018) Menunjukkan hubungan linear positif antara komunikasi terapeutik yang dilaksanakan oleh perawat dan tingkat kepuasan pasien dengan hasil semakin baik. Komunikasi terapeutik perawat maka pasien semakin puas.

Terdapatnya hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan disebabkan karena dengan adanya pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan baik maka pasien merasa nyaman dan dihargai sehingga akan menimbulkan adanya rasa puas pada pasien tersebut [7]. Hal yang membuat pasien terkadang tidak puas disebabkan karena lambatnya pelayanan yang diberikan sehingga menjadikan pasien dan keluarga menunggu terlalu lama [8]. Indikator komunikasi interpersonal didapatkan melalui keterbukaan kondisi penyakit pasien dan kesamaan dalam pandangan, sikap, usia dan ideologi. Selain itu butuh sikap empati, dukungan dan sikap positif [9]. Khususnya pada pasien BPJS didapatkan adanya hubungan tingkat kepuasan pasien dengan kemampuan kompetensi komunikasi perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan [10]

Perlu rekomendasi berupa kajian sejauh mana kompetensi interpersonal perawat dengan melakukan need assesment kebutuhan pelatihan, perubahan sistem pelayanan, pembentukan budaya mutu seperti membentuk sikap ramah, sabar, perhatian tulus serta komitmen dalam menjalankan manajemen mutu pelayanan [11]. Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi kemampuan interpersonal dimana perawat mampu bekerja sesuai prosedur dan menjawab pengharapan pasien terhadap pelayanan [12].

Perlu juga semua perawat harus memperhatikan karakteristik respon dalam melaksanakan pelayanan keperawatan seperti usia, jenis kelamin, suku dan budaya, pendidikan dan sebagainya [13]. Keandalan tindakan pelayanan dan profesionalisme dalam menangani pasien oleh perawat dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dan ramah, pemberian tindakan yang tepat, jaminan rasa nyaman dan aman, kemampuan empati perawat sangat penting [14].

#### 4. KESIMPULAN

Pengaruh kompetensi komunikasi interpersonal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas karang taliwang Kota Mataram yaitu Terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi dalam komunikasi interpersonal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap. Analisa peneliti terhadap

penelitian ini adalah terbukti bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik mempengaruhi kepuasan pasien dimana jika perawat melaksanakan komunikasi terapeutik dengan baik maka pasien akan merasa puas begitu juga sebaliknya jika perawat tidak melaksanakan komunikasi terapeutik dengan baik maka pasien tidak puas. Selain kemampuan komunikasi interpersonal yang baik, dibutuhkan kemampuan bekerja perawat sesuai dengan SOP, budaya kerja dengan empati, membangun rasa aman dan nyaman serta perbaikan dalam manajemen khususnya pada tingkat mutu perlu ditingkatkan.

## 5. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih banyak kepada seluruh civitas akademika STIKES YARSI MATARAM atas seluruh support hingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih juga kepada seluruh kepala puskesmas yang ada di kota Mataram serta perawat dan responden yang terlibat dalam penelitian ini. Kepada mahasiswa yang membantu dalam pengumpulan data juga sangat berarti dalam proses penelitian. Kami haturkan banyak terima kasih.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1]Kemenkes RI. (2022). Profil Kesehatan Indonesia 2021. In *Pusdatin.Kemkes.Go.Id.*
- [2]Dinas Kesehatan NTB. (2022). Profil Kesehatan Provinsi NTB 2021. In *Dinas Kesehatan Provinsi NTB.*
- [3]Parulian, H., Siagian, A., & Wahyuni, S. E. (2014). Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Perawat. *Idea Nursing Journal*, V(1), 70–79.
- [4]Hardiansah, Y. (2023). *Hubungan Penerapan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Praya*. 11(1), 350–356.  
<https://doi.org/10.37824/jkqh.v11i1.2023.491>
- [5]Imam Hanafi, S. D. R. (2012). Keterampilan Komunikasi Interpersonal Perawat berpengaruh terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien. *Jurnal STIKES*, 5(2), 1–12.
- [6]Keputusan Menteri Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor Kep.148/Men/II/2007, 283 (2007).
- [7]Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Endurance*, 3(1), 88.  
<https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2487>
- [8]I Kadek Wartana, M. N. T. (2016). Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kolonodale Kecamatan Petasia kabupaten Morowali Utara. *Jurnal Ilmiah Kesmas IJ*, 16(2), 1–6.
- [9]Syarif, M. (2013). *Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Kalosi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang* (Vol. 66, Issue 1997).
- [10]Rona Arinal Haq, Triyono Lukmantoro, S. (2022). *Pengaruh Tingkat Kompetensi Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Kota Semarang* (Issue Juli).
- [11]Muchlasin, H. (2004). *Analisis pengaruh kompetensi interpersonal perawat terhadap persepsi kepuasan pasien rawat inap di RS Umum Daerah BATang*.  
<http://eprints.undip.ac.id/14668/1/2004MIKM2950.pdf>
- [12]Sari, E., Mahayaty, L., & Puspitasari, M. (2022). Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan*, 7(1), 1–9.
- [13]Oroh, M. E., & Pondaag, L. (2014). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 2(2), 4.  
<https://doi.org/10.35790/jkp.v2i2.5220>

- [14]Indriaty, dewi, R. (2010). *Analisis pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang)*.  
<http://eprints.undip.ac.id/23165/>