

**KETRAMPILAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT  
BERPENGARUH PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN****NURSE INTERPERSONAL COMMUNICATION SKILLS INFLUENCE THE  
INCREASING OF PATIENT SATISFACTION**

**Imam Hanafi**  
**Selvia David Richard**  
**STIKES RS Baptis Kediri**  
(selviadavid.richard@yahoo.co.id)

**ABSTRAK**

Dalam praktek keperawatan, komunikasi merupakan sarana dalam membina hubungan antara perawat dan pasien, dan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Tujuan penelitian ini untuk mempelajari pengaruh komunikasi interpersonal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di RS Baptis Kediri. Desain penelitian ini adalah *Cross Sectional* dengan variabel independen komunikasi interpersonal perawat dan variabel dependennya adalah tingkat kepuasan pasien. Populasi penelitian ini pasien di IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri dengan jumlah 96 pasien, dengan teknik sampling proporsive sampling. Analisis menggunakan uji statistik *spearman's rho* dengan  $\alpha \leq 0,05$ . Hasil penelitian didapatkan komunikasi interpersonal perawat adalah baik, sedangkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan adalah sangat puas, uji statistik didapatkan  $p = 0,000$  berarti ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap tingkat kepuasan pasien di IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri. Disimpulkan bila ketrampilan komunikasi interpersonal perawat tinggi pasien akan semakin puas.

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

**ABSTRACT**

In nursing practice, communication is a means of developing relationships nurses and patients, and may affect the level of satisfaction of patients to health care that is given. The purpose this research was to study the effects of nurse interpersonal communication toward patient at Baptist Hospital Kediri. The design of this study was cross-sectional with the independent variable was nurse interpersonal communication and the dependent variable was level of patient satisfaction. Population of this study was patients IRNA Class 3 RS. Baptist Kediri, it was obtained 96 patients, using proporsive sampling technique. Statistical analysis using Spearman's rho test with  $\alpha \leq 0.05$ . The results obtained were good nurses interpersonal communication, while the level of patient satisfaction with the services of nursing is very satisfied, statistical tests obtained  $p = 0.000$  means that there is an influence on the level of interpersonal communication in patient satisfaction IRNA Class 3 RS. Baptist Kediri. Concluded that if the interpersonal communication skills of high nurse patient will be more satisfied.

**Key words: Nurse, Interpersonal Communication, Patient's, Satisfactio**

---

**Pendahuluan**

Secara luas komunikasi adalah proses manusiawi yang melibatkan hubungan interpersonal. Komunikasi mencakup pengertian yang lebih luas dari sekedar wawancara. Setiap bentuk tingkah laku mengungkapkan pesan tertentu, juga merupakan bentuk komunikasi (Rossel C.Swanburg, 2003). Jenis komunikasi yang paling sering digunakan dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit adalah pertukaran informasi secara interpersonal terutama komunikasi perawat baik dengan pasien maupun keluarga pasien. Komunikasi interpersonal biasanya lebih akurat dan tepat, serta juga merupakan komunikasi yang berlangsung dalam rangka membantu memecahkan masalah klien (Mundakir, 2006). Istilah komunikasi interpersonal yaitu komunikasi yang dilakukan dua orang sejajar, dan tidak lebih dimana tujuan utamanya adalah *self disclosure* dalam hal ini dilakukan oleh perawat dan pasien, sedangkan pesan yang disampaikan dalam komunikasi ini sifatnya pribadi dan proses penyampaiannya lebih efektif melalui tatap muka secara langsung (Nasir, 2009). Semua pasien pada dasarnya selalu mengharapkan pelayanan yang optimal sesuai yang mereka harapkan bahkan melebihi apa yang mereka harapkan. Proses komunikasi interpersonal ini jika dalam pelaksanaannya tidak sesuai dengan cara dalam melakukan komunikasi tersebut maka yang dihasilkan adalah respon penolakan atau ketidakpuasan dari

pasien dari apa yang mereka rasakan ketika mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari *Medical Record* Rumah Sakit Baptis Kediri jumlah pasien rawat inap dewasa bulan September 2011 sebanyak 803 pasien, sedangkan pada bulan Oktober 2011 sebanyak 836 pasien, dari jumlah pasien tersebut, jumlah pasien Rawat Inap Dewasa Kelas 3A dan 3B memiliki jumlah pasien terbanyak yaitu rata-rata pada bulan September dan Oktober 2011 sejumlah 724 pasien, dengan rincian rata-rata setiap hari terdapat 25 pasien, sedangkan jumlah tenaga perawat ada 33, yaitu 17 perawat di kelas 3A dan 16 perawat di kelas 3B, kemudian setiap ruangan jumlah perawat dibagi dalam tiga tim yaitu dinas pagi, siang, dan malam. Setiap dinas ada tiga sampai empat perawat. Jika rata-rata ada 25 pasien yang dirawat, maka perbandingan perawat dan pasien adalah satu perawat melayani enam pasien, bahkan setiap pasien terkadang membutuhkan perawatan yang lebih intensif karna keadaan mereka yang membutuhkan perhatian khusus sehingga mereka akan memiliki frekuensi waktu yang lebih pendek untuk menjalin hubungan interpersonal dengan pasien. Selanjutnya peneliti melakukan pra penelitian pada pasien Rawat Inap Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri selama dua hari yaitu pada tanggal 15 dan 16 November 2011 sebanyak 10 responden didapatkan hasil sebagai berikut.

**Tabel 1** Data Primer Pra Penelitian Komunikasi Interpersonal Perawat IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri Pada Tanggal 15 dan 16 November 2011

Variabel	Baik		Cukup		Kurang		Frekuensi	%
	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Komunikasi Interpersonal perawat dan pasien	0	0	2	20	8	80	10	100

Sumber: data primer pra penelitian

Berdasarkan Tabel 1 didapatkan data bahwa komunikasi interpersonal perawat dengan pasien IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri mayoritas responden mengatakan komunikasi interpersonal perawat kurang baik yaitu 8 responden (80%).

Sedangkan untuk tingkat kepuasan pasien ditampilkan dalam tabel berikut.

**Tabel 2** Data Primer Hasil Pra Penelitian Kepuasan Pasien IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri Pada Tanggal 15 dan 16 November 2011

Variabel	Sangat Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Sangat Tidak Puas		Frekuensi	%
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Tingkat kepuasan pasien	1	10	6	60	3	30	0	0	10	100

Sumber: data primer pra penelitian

Berdasarkan Tabel 2 didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri lebih dari 50% responden mengatakan tingkat kepuasan pasien cukup puas yaitu sebanyak 6 responden (60%), kemudian dari data sekunder berupa lembar saran yang terkumpul di Rumah Sakit Baptis Kediri mulai bulan Juni sampai September 2011 terdapat 23 kritik dan saran yang masuk, kesemuanya mengatakan kurang puas terhadap pelayanan yang ada di Rumah Sakit Baptis Kediri. Misalnya: perawat tidak memperkenalkan identitasnya, tidak memberitahu kegunaan dan efek samping obat yang diberikan secara jelas, dan perawat secara pribadi tidak menanyakan keadaan yang dirasakan pasien secara langsung.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Pohan., 2007). Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor tersebut di atas dapat terpenuhi misalnya: mutu informasi yang diterima. Sebagai contoh nyata adalah faktor komunikasi perawat, dalam proses komunikasi terapeutik apabila dilaksanakan tidak sesuai dengan elemen dalam komunikasi, maka yang dihasilkan adalah respon ketidakpuasan dari pasien. Seorang pasien yang tidak puas pada saat tersebut akan merangsang sikap atau perilaku tidak patuh bahkan penolakan terhadap seluruh tindakan keperawatan dan tindakan medis. Pada era seperti ini faktor kepuasan pasien menjadi prioritas utama profesi keperawatan karena semakin meningkatnya jumlah pesaing pelayanan jasa yang mengutamakan pelayanan yang terbaik dalam rangka penciptakan

kepuasan pasien sebagai pengguna jasa. Hal ini dilakukan agar pasien merasa puas. Jika pasien tidak merasa puas yang terjadi adalah penurunan jumlah pasien, karena seorang pasien dapat mendatangi jasa pelayanan kesehatan yang lebih baik di tempat lain. Keadaan ini jika dibiarkan dapat mengakibatkan penurunan pendapatan Rumah Sakit.

Komunikasi bagi perawat sebagai alat untuk membangun hubungan terapeutik. Disini dapat diartikan bahwa terapeutik adalah segala sesuatu yang memfasilitasi proses penyembuhan. Mampu terapeutik berarti seseorang mampu melakukan atau mekomunikasikan perkataan, perbuatan, atau ekspresi yang memfasilitasi proses penyembuhan. Sebagai alat bagi perawat untuk mempengaruhi tingkah laku klien dan kemudian untuk mendapatkan keberhasilan dalam intervensi keperawatan. Komunikasi merupakan hubungan itu sendiri, dimana tanpa ini tidak dapat terjadi hubungan terapeutik

perawat-pasien menurut Stuart and Sundeen (1998) dalam Priyanto (2009).

Dalam rangka mewujudkan tujuan seperti yang telah diuraikan diatas, perawat harus memiliki kemauan yang tinggi untuk dapat memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik. Hal tersebut dapat dicapai oleh seorang perawat dengan berbagai cara misalnya: melalui pelatihan-pelatihan, ataupun belajar mandiri melalui sumber-sumber yang ada disekitar kita misal buku, ataupun media informasi yang lain, karena selain faktor komunikasi juga harus disertai dengan peningkatan pelayanan yang mendukung lainnya seperti tim medis yang lengkap, perlengkapan peralatan medis, serta suasana lingkungan yang nyaman yang dapat mendukung kesembuhan pasien.

### **Metodologi Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, desain penelitian yang digunakan adalah *Cross Sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri. Pada penelitian ini sampel diambil dari pasien di IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri yang memenuhi kriteria inklusi. Sebanyak 96 responden. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling* yaitu suatu tehnik penetapan sampel secara memilih sampel diantara populasi sesuai yang dikehendaki peneliti (tujuan atau masalah dalam penelitian) sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya (Nursalam, 2008). Pada penelitian ini variabel independennya adalah komunikasi interpersonal perawat. Variabel dependen pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien. Analisis yang digunakan adalah uji statistik *spearman's rho* dengan  $\alpha \leq 0,05$ . Pengambilan data dengan kuesioner.

Dalam hal ini instrumen yang dipakai adalah kuesioner jenis pengukuran ini peneliti mengumpulkan data secara formal kepada subyek untuk menjawab pertanyaan secara tertulis. Pertanyaan yang dianjurkan dapat juga dibedakan menjadi pertanyaan yang terstruktur, peneliti menjawab sesuai dengan pedoman yang sudah ditentukan secara tidak terstruktur, yaitu subyek menjawab secara bebas tentang sejumlah pertanyaan yang diajukan secara terbuka oleh peneliti. Pertanyaan dapat diajukan secara langsung kepada subjek atau disampaikan secara lisan oleh peneliti dari pertanyaan yang sudah tertulis. Hal ini disampaikan khususnya kepada subjek yang buta huruf, lanjut usia, dan subjek dengan kesulitan membaca yang lain (Nursalam, 2008). Peneliti memberikan kuesioner pada pasien di IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri untuk mengetahui data umum yang terdiri atas jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan data khusus yang terdiri atas komunikasi interpersonal dan kepuasan pasien. Kemudian setelah selesai peneliti mengolah data secara manual meliputi memberi skor responden untuk selanjutnya disusun dalam bentuk tabel data.

### **Hasil Penelitian**

#### **Karakteristik Lokasi Penelitian**

Penelitian pengaruh komunikasi interpersonal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri. Penelitian ini dilakukan di IRNA Dewasa Kelas 3 Rumah Sakit Baptis Kediri yaitu kelas 3 A yang berada di Gedung Utama lantai tiga, terdapat 8 ruangan umum dan 2 ruangan isolasi sedangkan untuk tenaga perawat di kelas 3A ada 18 perawat. Sedangkan Kelas 3 B berada di Gedung Paviliun lantai tiga, dikelas 3B terdapat 6 ruang umum setiap ruang terdapat 4 tempat tidur dan 2 ruang isolasi, sedangkan tenaga perawat di Kelas 3B ada 15 perawat. Pada kelas 3 ini menerima pasien umum dan juga pasien

dengan asuransi kesehatan khususnya asuransi kesehatan swasta. Rumah Sakit Baptis Kediri merupakan rumah sakit swasta yang terletak di Jalan Brigjen Pol. I. B. H. Pranoto No. 1-7 Kediri. Responden dalam penelitian ini adalah pasien kelas 3 RS. Baptis Kediri yang memenuhi kriteria inklusi yang telah ditentukan berjumlah 96 responden yang diambil dengan menggunakan tehnik "purposive sampling".

### Karakteristik Responden

Data umum meliputi jenis kelamin, umur, pekerjaan, dan pendidikan.

**Tabel 3** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri.

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	53	55,2
Perempuan	43	44,8
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Pengambilan data Pada Tanggal 20 Pebruari 2012 – 20 Maret 2012

Berdasarkan Tabel 3 menunjukan bahwa lebih dari 50% responden adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu 53 responden (55,2%).

**Tabel 4** Karakteristik Responden Berdasarkan Umur di IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri

Umur	Frekuensi	%
15-20 tahun	4	4,2
21-30 tahun	37	38,5
≥31 tahun	55	57,3
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Pengambilan data Pada Tanggal 20 Pebruari 2012 – 20 Maret 2012

Berdasarkan Tabel 4 menunjukan bahwa lebih dari 50% responden adalah

dengan umur  $\geq 31$  tahun yaitu 55 responden (57,3 %).

**Tabel 5** Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri

Pekerjaan	Frekuensi	%
Petani	28	29,2
Wiraswasta	38	39,6
PNS	9	9,6
Tidak bekerja	20	20,8
ABRI/POLRI	1	1
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Pengambilan data Pada Tanggal 20 Pebruari 2012 – 20 Maret 2012

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa paling banyak responden dengan pekerjaan wiraswasta yaitu 38 responden (39,6 %).

**Tabel 6** Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri

Pendidikan	Frekuensi	%
SD atau SMP	35	36,5
SMA	37	38,5
Peruruan Tinggi	22	22,9
Tidak Sekolah	2	2,1
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Pengambilan data Pada Tanggal 20 Pebruari 2012 – 20 Maret 2012

Berdasarkan Tabel 6 menunjukan bahwa paling banyak responden adalah dengan pendidikan SMA yaitu 37 responden (38,5%).

### Data Khusus

Data khusus meliputi komunikasi interpersonal perawat dan tingkat kepuasan pasien.

**Tabel 7** Komunikasi Interpersonal Perawat di IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri

Komunikasi Interpersonal Perawat	Frekuensi	%
Komunikasi baik	53	55,2
Komunikasi cukup baik	38	39,6
Komunikasi kurang baik	5	5,2
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Pengambilan data Pada Tanggal 20 Pebruari 2012 – 20 Maret 2012

Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan bahwa lebih dari 50% responden mengatakan komunikasi interpersonal perawat baik yaitu 53 responden (55,2%).

**Tabel 8** Tingkat Kepuasan Pasien di IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri

Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
Sangat puas	78	81,2
Cukup puas	18	18,8
Tidak puas	0	0
Sangat tidak puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Pengambilan data Pada Tanggal 20 Pebruari 2012 – 20 Maret 2012

Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan sangat puas terhadap pelayanan keperawatan yaitu 78 responden (81,2%).

**Tabel 9** Tabulasi Silang Pengaruh Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri.

Komunikasi Interpersonal Perawat	Tingkat Kepuasan Pasien				Total	
	Sangat Puas		Cukup Puas			
	N	%	N	%	N	%
Baik	49	94,2	3	5,8	52	100
Cukup Baik	28	71,8	11	28,2	39	100
Kurang Baik	1	20	4	80	5	100
<b>Jumlah</b>	<b>78</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>
Uji <i>Spearman's Rho</i> p=0,000 Correlation ,410(**)						

\*\* *Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).*

Hasil dari tabulasi silang menggambarkan pengaruh komunikasi interpersonal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien dari 96 responden didapatkan komunikasi interpersonal baik yaitu 49 responden (94,2%). Setelah dilakukan uji statistik *Spearman's Rho* yang didasarkan letak kemaknaan ( $\alpha \leq 0,05$ ) maka didapatkan ( $p=0,000$ ) dengan korelasi 0,410 maka  $H_0$  ditolak berarti ada pengaruh komunikasi interpersonal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri, dengan pengaruh yang kuat karena korelasi 0,4110 pada  $\alpha \leq 0,01$ . Komunikasi interpersonal perawat yang tinggi akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang tinggi pula.

## Pembahasan

### Komunikasi Interpersonal Perawat di IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri.

Hasil penelitian tentang komunikasi interpersonal perawat dari 96 responden yang mengatakan komunikasi interpersonal perawat baik ada 53 responden (55,2%), komunikasi cukup baik 38 responden (39,6%), dan komunikasi kurang baik 5 responden (5,2%). Diketahui bahwa komunikasi interpersonal perawat yang paling banyak adalah baik dan hanya 5,2 % komunikasi interpersonal kurang.. Berdasarkan data demografi di dapatkan dari jenis kelamin setelah ditabulasi silang yaitu laki-laki dari 53 responden di dapatkan 29 responden (54,7%) komunikasi interpersonal perawat baik, 23 responden (43,4%) komunikasi Interpesonal perawat cukup baik, dan 1 responden (1,9%) komunikasi interpersonal perawat kurang baik. Sedangkan jenis kelamin perempuan dari 43 responden didapatkan 23 responden (53,5%) komunikasi baik, 16 responden (37,2%) komunikasi cukup baik, dan 4 responden (9,3%) komunikasi kurang baik.

Komunikasi merupakan suatu pertukaran pikiran, perasaan, pendapat, dan pemberian nasihat yang terjadi antara dua orang atau lebih yang berkerja sama Nursalam (2007). Proses komunikasi dipengaruhi oleh beberapa faktor (Potter & Perry 1993) yang dikutip Mubarak (2009) yaitu: perkembangan, persepsi, nilai, latar belakang sosial budaya, emosi, jenis kelamin, pengetahuan, peran dan hubungan, lingkungan, dan jarak. Sedangkan secara teori komunikasi interpersonal merupakan suatu proses interaksi dan pembagian makna yang tergantung dalam gagasan-gagasan dan perasaan dalam Abdul Nasir (2009). Hal yang mempengaruhi komunikasi interpersonal yang teramati antara lain adalah interactant, symbol, dan media. Sedangkan hal yang mempengaruhi komunikasi interpersonal yang tidak

teramati antar lain adalah *meaning* (pengertian), *learning* (belajar), *subjectivity* (subjektivitas), *negosiation* (negosiasi), *cultur* (budaya), *Interacting levels and context*, *self reference*, *self reflexivity*, dan *inevitability* (Sajidin 2009). Sedangkan sifat komunikasi interpersonal menurut Muhith (2009) membagi sifat komunikasi interpersonal sebagai berikut: Melibatkan dua orang dalam situasi interaksi, mengandung unsur dialogis didalamnya, dan pemusatannya kepada sasaran yang sudah dikenal. Sedangkan karakteristik komunikasi interpersonal itu sendiri merupakan komunikasi interpersonal yang bersifat transaksional yaitu tindakan pihak-pihak yang berkomunikasi secara serempak dalam menyampaikan dan menerima pesan dan juga merupakan rangkaian tindakan, kejadian dan kegiatan yang terjadi secara terus-menerus. Komunikasi dalam praktik keperawatan profesional merupakan unsur utama bagi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan untuk mencapai hasil yang optimal. Kegiatan keperawatan yang memerlukan komunikasi seperti yang tercantum dalam Nursalam (2007) meliputi: timbang terima, anamnesis, komunikasi melalui komputer, komunikasi rahasia klien, komunikasi melalui sentuhan, komunikasi dalam pendokumentasian, komunikasi antar perawat dan tim kesehatan lainnya, dan komunikasi antar perawat dan pasien. Komunikasi interpersonal bukan sesuatu yang statis tetapi bersifat dinamis. Hal ini berarti segala yang tercakup dalam komunikasi interpersonal selalu dalam keadaan berubah baik itu pelaku komunikasi, pesan, situasi, maupun lingkungannya (Nasir, 2009). Sedangkan cara-cara sebagai panduan dalam membangun komunikasi interpersonal yang efektif adalah dapat menciptakan ketertarikan dan menangkap perhatian, membangun rasa simpati, percaya diri, mengaplikasikan tiga hal penting, kejujuran dan empati, dan optimisme (Sajidin, 2009).

Dari hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal perawat di Ruang IRNA

Dewasa Kelas 3 RS baptis Kediri saat memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien baik. Komunikasi interpersonal perawat dianggap baik oleh pasien misal seperti sikap perawat ramah saat berkomunikasi, perawat menggunakan bahasa yang santun, perawat tidak berbelit-belit saat memberikan informasi, dan juga perawat selalu menanyakan keluhan pasien, memberikan penjelasan saat memberikan obat, dan dalam memberikan asuhan keperawatan yang lain. Hal ini disebabkan banyak faktor, antara lain yang pertama adalah perkembangan, agar dapat berkomunikasi yang efektif seorang perawat harus mengerti perkembangan usia komunikasi baik dari sisi bahasa, maupun proses berfikir dari orang tersebut, karena berbeda antara komunikasi anak usia remaja dengan orang dewasa. Kepada remaja barangkali perlu belajar bahasa “gaul” sehingga remaja yang kita ajak bicara merasa bahwa kita mengerti mereka dan komunikasi akan terjadi dengan lancar, begitu pula dengan orang dewasa. Kedua latar belakang budaya hal ini juga merupakan aspek yang sangat penting karena pasien belum tentu bisa menerima secara keseluruhan budaya yang dimiliki dalam berkomunikasi misalnya dalam logat yang dimiliki oleh perawat. Ketiga emosi hal ini sangat penting diperhatikan karena perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak boleh terpengaruh emosi bawah sadarnya begitu sebaliknya perawat harus dapat mengkaji emosi pasien hal ini bertujuan agar saat berkomunikasi dapat tepat dengan suasana pasien sehingga dapat diterima. Keempat jenis kelamin pada dasarnya seorang wanita dan laki-laki memiliki cara komunikasi yang berbeda, sedangkan dari 96 responden di dapatkan 53 responden berjenis kelamin laki-laki, dan 43 responden berjenis kelamin perempuan, pada dasarnya seorang perempuan lebih senang menjalin komunikasi dengan sesama dan bertujuan untuk membangun kebersamaan, sedangkan laki-laki lebih mengutamakan dengan grup untuk mendapatkan kemandirian. Kelima pengetahuan, tingkat pengetahuan akan mempengaruhi komunikasi yang dilakukan

oleh perawat. Tingkat pengetahuan berkaitan erat dengan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh pasien, dari 96 responden dengan latar belakang pendidikan SD atau SMP ada 35 responden, SMA ada 37 responden, Perguruan Tinggi ada 22 responden, dan Tidak Sekolah ada 2 responden, pengetahuan akan semakin baik dengan makin tinggi tingkat pendidikan, bila tingkat pendidikan lebih tinggi maka lebih mudah menerima dan mengelola pesan atau komunikasi dengan baik, karena seorang dengan tingkat pengetahuan rendah akan sulit merespon pertanyaan yang mengandung bahasa dengan tingkat pengetahuan yang lebih tinggi. Perawat juga perlu mengetahui tingkat pengetahuan klien sehingga perawat dapat berinteraksi dengan baik dan akhirnya dapat memberikan asuhan keperawatan yang tepat kepada klien. Keenam Lingkungan interaksi akan mempengaruhi komunikasi yang efektif. Suasana yang bising, tidak ada *privacy* yang tepat akan menimbulkan kerancuan, ketegangan dan ketidaknyamanan dalam komunikasi yang dilakukan oleh perawat, misalnya saat perawat menanyakan hal yang privasi kepada pasien bila dalam kondisi yang bising atau ramai tentunya tidak nyaman. Untuk itulah perawat perlu menyiapkan lingkungan yang tepat dan nyaman sebelum memulai interaksi dengan pasien. Hal ini jika senantiasa dilakukan oleh perawat maka akan sangat berdampak terhadap proses penyembuhan dan kepuasan pasien. Jika mereka mendapatkan respon yang baik dari pelayanan yang mereka dapatkan maka mereka akan merasa mendapatkan pelayanan yang terbaik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien khususnya terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Baptis Kediri.

### **Tingkat Kepuasan Pasien di IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri.**

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pada pasien IRNA Dewasa Kelas



3 Rumah Sakit Baptis Kediri dengan jumlah 96 responden didapatkan sangat puas 78 responden (81,2%), cukup puas 18 responden (18,8%), dan tidak ada responden yang mengatakan kurang puas maupun sangat tidak puas (tabel 5.6). Berdasarkan data tersebut dapat diketahui sebagian besar responden sangat puas terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Baptis Kediri.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi (Supranto, 2006). Sedangkan menurut Pohan. (2007) salah satu *outcome* dari menggunakan pengalaman pelanggan adalah kepuasan atau ketidakpuasan terhadap produk atau jasa pelayanan. Suatu proses penilaian bisa positif atau negatif berdasar pengalamannya. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah suatu keputusan penilaian. Satu langkah lebih maju daripada membandingkan penggunaan pengalaman (nilai riil) terhadap beberapa standar terhadap nilai diharapkan atau diantisipasi. Puas atau tidak puas tergantung pada: pertama sikapnya terhadap ketidaksesuaian (rasa senang atau tidak senang), kedua tingkatan daripada evaluasi "baik atau tidak" untuk dirinya, melebihi atau tidak standar. Standar mungkin adalah suatu harapan dimana nilai yang diharapkan oleh pelanggan akan dapat dipenuhi. Standar tersebut dapat berupa : penampilan yang diinginkan, berdasarkan norma dan pengalaman, kewajiban, nilai-nilai, ideal, toleransi minimum, kepantasan dan keinginan atau janji jual. Sedangkan komponen pembentuk kepuasan menurut Wijono (2008) yang pertama adalah faktor internal meliputi: aspek dokter, aspek perawat dan bidan, aspek kecepatan pelayanan penunjang, dan Aspek lain seperti sarana, peralatan, dan kebersihan gedung. Komponen yang kedua adalah faktor internal yang meliputi: aspek geografis, dan aspek pasien. Sedangkan cara pengukuran kepuasan pelanggan jasa menurut (Tjiptono 2003) dibagi dalam lima cara yaitu: bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan

empati (*empathy*). Sedangkan menurut Sugiyono (2007) membagi tingkat kepuasan menjadi empat bagian yaitu: sangat tidak puas, kurang puas, cukup puas, dan sangat puas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien paling banyak adalah sangat puas sesuai hasil data diatas adalah (81,2%). Kepuasan dalam hal ini yang dirasakan pasien misalnya seperti ruang perawatan yang selalu bersih sehingga pasien merasa nyaman, ketersediaan alat kesehatan yang lengkap, respon yang cepat dari setiap keluhan yang dirasakan pasien, serta terampilnya perawat dalam melakukan asuhan keperawatan sehingga pasien merasa aman dari resiko kesalahan. Hal ini disebabkan karena terpenuhinya semua harapan-harapan pasien saat menjalani perawatan di Rumah Sakit Baptis Kediri. Selain hal tersebut juga ditentukan bagaimana sikap perawat saat melayani pasien, nilai ataupun norma-norma yang terkandung, dan juga pengalaman yang pernah dialami pasien serta latar belakang pasien tersebut. Perhatian merupakan hal yang sangat penting pada saat mereka berada di rumah sakit seperti bagaimana perawat dapat mendengarkan keluhan pasien, maupun harapan pasien, bagaimana mereka mendapat informasi sesuai dengan keluhan yang mereka rasakan dan juga bagaimana pasien dapat menerima terhadap semua jawaban yang mereka terima dari perawat. Rumah sakit bertujuan memberikan pelayanan yang terbaik dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan dalam hal ini pasien. Demi mendapatkan tujuan tersebut rumah sakit senantiasa berusaha mengembangkan pelayanan yang terbaik terutama dalam bidang keperawatan, karena pelayanan keperawatan merupakan barisan pertama di rumah sakit yang berhubungan dengan pasien. Agar mereka dapat diterima oleh pasien maka mereka harus memiliki komunikasi yang baik khususnya komunikasi interpersonal perawat. Dari interaksi yang terjalin seorang pasien secara langsung maupun tidak langsung akan menilai dari apa yang mereka rasakan ketika menjalani perawatan di rumah sakit yang kemudian

hal tersebut berdampak terhadap tingkat kepuasan mereka.

### **Pengaruh Komunikasi Interpersonal Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri.**

Hasil uji statistik *Spearman's Rho* yang didasarkan letak kemaknaan ( $\alpha \leq 0,05$ ) maka didapatkan ( $p=0,000$ ) dengan korelasi 0,410 maka  $H_0$  ditolak berarti ada pengaruh komunikasi interpersonal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri, dengan pengaruh yang kuat karena korelasi 0,4110 pada  $\alpha \leq 0,01$ . Komunikasi internal perawat yang tinggi akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang tinggi pula.

Dalam tindakan keperawatan, komunikasi adalah suatu alat yang penting untuk membina hubungan dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Lebih jauh, komunikasi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Penyebab sumber ketidakpuasan pasien sering disebabkan karena jeleknya komunikasi yang terjalin dengan pasien. Oleh karena itu pengukuran kepuasan pasien terhadap komunikasi akan bermanfaat dalam memonitor dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya untuk meningkatkan pelayanan keperawatan Robby (2011). Sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Sementara itu pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (*acquisition*), dan pemakaiannya. Meskipun demikian, definisi kepuasan yang banyak diacu berdasarkan pada *disconfirmation paradigma*. Berdasarkan

paradigma tersebut, kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai evaluasi purna pembeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipakai memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan maka yang terjadi adalah ketidakpuasan (PPNI, 2011).

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh komunikasi interpersonal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri. Hal ini disebabkan karena komunikasi interpersonal perawat terhadap mereka baik, seperti saat berkomunikasi selalu bertatap muka, tidak berbelit-belit, memberikan gambaran saat pasien tidak mengerti apa yang dimaksud oleh perawat, sehingga harapan-harapan mereka akan lebih dimengerti oleh perawat. Kepuasan pasien sangat tergantung dari faktor interaksi perawat, selain juga faktor yang lain. Jika apa yang pasien harapkan dapat dimengerti oleh perawat maka pasien akan sangat merasa dihargai dan diperhatikan. Mereka juga menganggap perawat yang memberikan perawatan lebih bisa mengerti terhadap apa yang mereka harapkan dan juga mau mendengarkan apa yang mereka ungkapkan, selain hal tersebut bentuk kepedulian perawat terhadap pasien yang mereka rawat. Sehingga semakin baik komunikasi interpersonal yang terjalin antara perawat dan pasien maka semakin meningkat pula kepuasan pasien dalam menjalani perawatan. Kepuasan pasien sangat terpengaruh terhadap komunikasi interpersonal perawat ketika mereka menjalani perawatan, bahkan mereka sering membandingkan dengan pelayanan di tempat lain. Kepuasan itu sendiri selain faktor kesembuhan yang mereka harapkan juga bagaimana mereka diterima ataupun interaksi yang terjalin saat mereka berada di rumah sakit sebagai bentuk keseriusan pihak rumah sakit dalam memberikan perawatan kepada mereka, seperti tersedianya alat komunikasi dalam ruangan misal bel, perawat selalu merespon secara cepat terhadap keluhan pasien atau ketika pasien membutuhkan pertolongan perawat.

## Kesimpulan

Komunikasi interpersonal perawat di IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri lebih dari 50% adalah baik (55,2%) dan tingkat kepuasan pasien di IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri sebagian besar adalah sangat puas (81,2%). Komunikasi interpersonal perawat yang tinggi akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien yang tinggi pula.

## Saran

Pentingnya profesi perawat dalam mengembangkan kompetensi komunikasi interpersonal dalam rangka meningkatkan mutu asuhan keperawatan yang diberikan pada klien dan keluarga. Peningkatan kompetensi ini harus dilakukan dan disiapkan sejak proses pendidikan melalui pendidikan komunikasi interpersonal di kelas maupun melalui pelatihan-pelatihan. Bagi PNNI dapat menerbitkan panduan pelaksanaan komunikasi interpersonal sebagai acuan dalam perawat memberikan asuhan kepada klien dan keluarganya. Bagi rumah sakit dan tempat pelayanan kesehatan lainnya, perlunya pelatihan dan penyegaran secara periodik.

Perawat harus memiliki kemampuan membangun komunikasi yang efektif, yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien sebagai pengguna jasa di rumah sakit. Selain itu komunikasi interpersonal merupakan awal untuk membuat rencana terhadap semua keluhan pasien, sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi secara adekuat. Hal tersebut dapat dicapai dengan berbagai cara salah satunya adalah dengan diadakannya pelatihan tentang cara membangun komunikasi yang baik dan efektif khususnya untuk perawat pelaksana yang menerima pasien secara langsung. Diharapkan setiap perawat dapat memiliki ketrampilan dan pengetahuan tentang komunikasi interpersonal, serta mengembangkan ketrampilan komunikasi interpersonal

tersebut sebagai upaya meningkatkan kualitas personal perawat.

Perlu dikembangkan lebih lanjut tentang faktor-faktor yang menentukan kepuasan pasien, ataupun analisis faktor yang mempengaruhi motivasi perawat dalam menjalin komunikasi interpersonal. Pasien akan lebih merasa nyaman dalam menjalani perawatan di rumah sakit. Pasien pada dasarnya selalu mengharapkan perhatian yang lebih sehingga mereka dapat mengungkapkan semua keluhan serta harapan mereka ketika menjalani perawatan, komunikasi yang dijalin perawat saat berinteraksi sangat mereka harapkan khususnya komunikasi interpersonal perawat.

## Daftar Pustaka

- Eka, (2011). Information Seeking. <http://www.informationseeking.com-28749-pasien.html>. Diakses Tanggal 20 Desember jam 15.00 WIB.
- Mubarak, Waqid Iqbal. (2009). *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta Salemba Medika.
- Muhith, Abdul. (2009). *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta. salemba Medika.
- Mundakir. (2006). *Komunikasi Keperawatan*. Yogyakarta. Graha Cipta.
- Nasir, Abdul. (2009). *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta. salemba Medika.
- Nasir, (2011). Hak dan Kewajiban Pasien. [www://http://www.mustikasari'sweblog.com.net.id](http://www.mustikasari'sweblog.com.net.id). Tanggal 28 Desember 2011. Jam 11.00 WIB
- Nursalam, (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Ilmu Keperawatan*. Jakarta. Salemba Medika
- Pohan, (2007). *Mutu Pelayanan Keperawatan*. Jakarta. EGC.
- PPNI, (2007). *Komunikasi Perawat Secara Terapeutik*. [www://http://www.inna-PPNI.com.net.id](http://www.inna-PPNI.com.net.id). Tanggal 30 November 2011. Jam 16.00 WIB.

- PPNI, (2008). Motivasi. *http://www.inna-PPNI.or.id*7. Tanggal 30 November 2011. Jam 16.28 WIB
- Robby. (2008). Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *www/http:Robbybee.com.net.id*. diakses Tanggal 27 Oktober 2011. Jam 21.00 WIB.
- Sajidin, Muhammad. (2009). *Aplikasi Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta. Salemba Medika
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Swanburg, C. Rossel. (2003). *Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*. Jakarta. EGC.
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta. Penerbit Andi
- Wijono. (2008). *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien*. Surabaya. Duta Prima.