

HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANG CEMPAKA RSUD AW SJHRANIE SAMARINDA

Mirnawati¹

*Program Studi Psikologi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Mulawarman Samarinda*

ABSTRACT. *This study aims to determine the relationship between interpersonal communication with the nurse patient satisfaction. The sample was an inpatient in the hospital cempaka Abdul Wahab Sjahranie Samarinda by 75 patients. This study file was collected by the scale of Interpersonal Communication and Patient Satisfaction scale with Likert scale models. The results of this study indicate that there is a positive and highly significant relationship between interpersonal communication nurse with patient satisfaction in hospitals cempaka Abdul Wahab Sjahranie Samarinda with $r = 0.694$ and $p = 0.000$. Then the results of this study also indicate that there is a relationship between aspects of interpersonal communication aspects of the nurse with patient satisfaction in hospitals cempaka Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.*

Keywords: *interpersonal communication, patient satisfaction*

ABSTRAK. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dengan faksi pasien perawat. Sampel adalah pasien rawat inap di rumah sakit cempaka Abdul Wahab Sjahranie Samarinda sebanyak 75 orang. File penelitian ini dikumpulkan oleh skala komunikasi interpersonal dan skala kepuasan Pasien dengan model skala Likert. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif dan sangat signifikan antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit cempaka Abdul Wahab Sjahranie Samarinda dengan $r = 0,694$ dan $p = 0,000$. Kemudian hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa ada hubungan antara aspek komunikasi antarpribadi dengan kepuasan pasien di rumah sakit cempaka Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

Kata kunci: komunikasi interpersonal, kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang meliputi tenaga medis profesional yang terorganisir, dan salah satu sarana kesehatan tempat menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Tugas rumah sakit adalah melaksanakan upaya kesehatan dengan memberdayakan berbagai kesatuan personel terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medik untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik.

Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya. Tetapi

juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan dirumah sakit perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien, keluarga dan masyarakat.

Rumah sakit saling berlomba memberikan pelayanan yang berkualitas pada pasiennya, jika pelayanan yang diberikan berkualitas, pasien akan merasa puas. Kualitas pelayanan yang memuaskan bagi pasien dapat berasal dari berbagai aspek. Aspek tersebut dapat berasal dari pihak internal, seperti medik dan tim kesehatan lainnya, tenaga administrasi juga sarana dan prasarana rumah sakit.

¹ Email: ernadwi.n@gmail.com

Dalam memenuhi kebutuhan pasien, pelayanan yang dapat dilakukan oleh pihak rumah sakit tidak cukup hanya dengan lengkapnya fasilitas rumah sakit. Tetapi perlu juga untuk memahami pasien secara mendalam, berpenampilan yang menarik, peka dengan pasien, mampu dan menguasai pekerjaan, terlebih lagi mampu untuk berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara profesional sebagai seorang perawat.

Menurut Haliman (2012) dewasa ini sebagian besar dari para pasien belum tahu atau tidak memahami dengan benar hak dan kewajiban yang melekat disaat datang berobat atau opname disebuah rumah sakit. Setiap rumah sakit mempunyai kewajiban memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat, memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan afektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai standar pelayanan rumah sakit. Adapun hak pasien yang harus diberikan rumah sakit ialah memperoleh informasi mengenai tata tertib, hak dan kewajiban pasien dan peraturan yang berlaku di rumah sakit, memperoleh layanan kesehatan yang bermutu, manusiawi, adil, jujur dan bebas diskriminasi.

Dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak terlepas dari profesi keperawatan yang berperan penting. Perawat adalah seseorang yang mempunyai profesi berdasarkan pengetahuan ilmiah, ketrampilan serta sikap kerja yang dilandasi oleh rasa tanggung jawab dan pengabdian (Leonardi, Lumenta, Stolze & Muler-Hocker, 1998). Perawat merupakan tenaga profesional yang paling lama kontak dengan pasien yaitu 24 jam/hari, sehingga pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh pelayanan keperawatan.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Imbalo, 2007). Kepuasan adalah keadaan psikis yang menyenangkan, yang dirasakan oleh karena terpenuhinya secara relatif semua kebutuhan secara memadai meliputi terciptanya rasa aman, kondisi lingkungan yang menyenangkan, menarik keadaan sosial yang baik, adanya penghargaan, adanya perasaan diri diakui dan bermanfaat dalam lingkungan.

Hasil wawancara dengan salah satu keluarga pasien yang notabennya pernah melaksanakan asuhan keperawatan (Dinas) selama 2 bulan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda, mengatakan bahwa kualitas pelayanan di ruang Cempaka RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda ruang bangsal yang dimaksud kelas 3 masih jauh dari apa yang di harapkan

masyarakat, salah satunya perawat terkesan cuek, acuh tak acuh terhadap keluhan-keluhan dan informasi penyakit pasien, dan juga suka menunda dalam memberikan asuhan keperawatan. Subjek juga mengaku bahwa jika sakit dan harus dirawat di Rumah Sakit akan berfikir dua kali untuk dirawat di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda karena pengalaman selama Dinas, asuhan keperawatan yang diberikan tidak memuaskan, namun beda halnya jika di ruang VIP perawat ataupun tenaga kesehatan lainnya lebih menghormati pasien, lebih sigap, dan juga menjaga hubungan dengan pasien diantaranya menanyakan kesehatan dan juga menjaga kebersihan ruangan pasien (28-Agustus-2013). Dengan demikian pasien yang dirawat diruang bangsal (kelas 3) mengaku kurang puas dengan pelayanan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie samarinda

Penelitian yang dilakukan oleh DepKes RI di 27 Rumah Sakit Kabupaten dan Kota pada tahun 2001, mendapatkan hasil keperawatan masih jauh dari apa yang diharapkan oleh pasien, contohnya perawat tidak memperkenalkan diri kepada pasien maupun keluarga pasien karena kurang membudaya, kurangnya penjelasan atau informasi dan komunikasi pada waktu memberikan asuhan keperawatan dan masih kurangnya kegiatan monitoring dan observasi.

Salah satu bentuk perlakuan yang baik dari tenaga medis kepada pasien adalah melalui komunikasi interpersonal yang terjalin diantara keduanya, dalam hal ini adalah perawat dan pasien, dan perawat melakukan pendekatan secara individu. Itulah sebabnya komunikasi interpersonal merupakan komponen penting dalam praktek pelayanan keperawatan. Jenis komunikasi yang paling sering digunakan dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit adalah pertukaran informasi secara interpersonal, yaitu komunikasi interpersonal yang terjalin antara dua orang atau lebih dalam hal ini komunikasi antara perawat dan pasien, 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, dalam hal ini pasien (Mundakir, 2006).

Menurut Muhammad (2002), komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya. Komunikasi interpersonal juga membentuk hubungan dengan orang lain.

Komunikasi memegang peranan sangat penting dalam pelayanan keperawatan, bahkan dapat dikatakan komunikasi merupakan kegiatan mutlak dan menentukan bagi hubungan/interaksi perawat-

pasien untuk menunjang kesembuhan pasien. Sehingga hubungan komunikasi interpersonal perawat-pasien menentukan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien. Kepuasan pasien sangat terpengaruh terhadap komunikasi interpersonal perawat ketika mereka menjalani perawatan, bahkan mereka sering membandingkan dengan pelayanan di tempat lain.

Hasil wawancara peneliti dengan pasien di ruang Cempaka RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda ditemukan bahwa pasien diruang bangsal (kelas 3, ASKES dan sejenisnya) ingin diperlakukan sama dengan kelas VIP, diberikan pelayanan sesuai prosedur rumah sakit tidak memandang status sosial, dan berharap perawat lebih menghargai pasien dan tidak cuek terhadap keluhan pasien. subjek menceritakan bahwa bahasa perawat maupun dokter sering tidak dimengerti dalam memberikan informasi juga terkesan buru-buru saat komunikasi dengan pasien, acuh tak acuh terhadap kondisi pasien dan juga subjek mengatakan sesuai dengan pengalamannya bahwa pelayanan kesehatan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda jauh berbeda dengan Rumah Sakit di kota Bontang, karena meskipun pasien menggunakan ASKES, layanan kesehatan melayani dengan baik (RS. AWS, 30-Agustus-2013).

Menurut Sarwono (2004) hal-hal yang sering menghambat komunikasi antara tenaga medis-pasien ialah penggunaan simbol (istilah-istilah medis atau ilmiah yang diartikan secara berbeda atau sama sekali tidak dimengerti oleh pasien); pseudo-komunikasi (tetap berkomunikasi dengan lancar padahal sebenarnya pasien tidak sepenuhnya mengerti atau mempunyai persepsi yang berbeda tentang apa yang dibicarakan); dan komunikasi non-verbal (mimik muka, nada suara, gerakan, yang mempengaruhi pemahaman pesan/informasi yang diberikan). Sering kali tenaga medis memberikan terlalu banyak informasi dan berbicara dengan gaya paternalistik dan merendahkan pasien, terutama jika si pasien berasal dari tingkat sosial/pendidikan yang rendah. Hal-hal ini dapat menimbulkan kerancuan dalam proses komunikasi sehingga pesan yang ingin disampaikan oleh kedua belah pihak tidak dapat mencapai sasaran seperti yang diharapkan.

Kelemahan dalam berkomunikasi merupakan masalah yang serius bagi perawat maupun pasien. Perawat yang enggan berkomunikasi dan menunjukkan raut wajah yang tegang dan ekspresi wajah yang marah dan tidak ada senyum akan berdampak negatif bagi pasien. Pasien akan merasa tidak nyaman bahkan terancam dengan sikap perawat atau tenaga kesehatan lainnya jika bersikap seperti diatas. Kondisi seperti

ini tentunya akan sangat berpengaruh terhadap proses kepuasan pasien.

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah menemukan personal atau pribadi (Muhammad, 2002). Adapun tujuan perawat berkomunikasi dengan pasien adalah menolong dan membantu serta meringankan beban penyakit yang di derita pasien. Dimana penyakit yang diderita pasien tidak hanya secara fisik namun juga meliputi jiwa atau mental pasien, terutama mengalami gangguan emosi seperti mudah tersinggung, patah semangat dikarenakan sakitnya. Dengan demikian menyebabkan dalam dirinya timbul perasaan sedih, takut, dan lekas tersinggung, apalagi penyakit yang dideritanya divonis tidak bisa disembuhkan lagi. Disinilah pentingnya komunikasi interpersonal yang dilakukan perawat terhadap pasiennya.

Pasien yang dirawat inap di rumah sakit selain memerlukan pengobatan secara medis juga membutuhkan pengobatan secara non-medis (sering terjadinya komunikasi yang bersifat menghibur, memberikan semangat dan keramah-tamahan perawat, dan lain-lain) yang dapat membantu mempengaruhi dan membantu proses penyembuhan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kegiatan komunikasi yang dilakukan antara perawat dan pasien dapat pula mempengaruhi tingkat kesehatan pasien, yaitu pasien menuruti kata-kata dan nasehat perawat, anjuran dan lainnya yang dapat membuat pasien lebih bersemangat sehingga tercapai kepuasan pasien.

RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda merupakan salah satu Rumah Sakit Umum milik Pemerintah yang ada di Samarinda, yang terletak di Jl. Dr. Soetomo. Selain tempat pelayanan kesehatan, RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda juga sebagai tempat pendidikan para calon dokter, perawat, bidan, dan mahasiswa lain dari berbagai Universitas yang ingin melakukan penelitian. Survey pendahuluan yang penulis lakukan pada bulan Mei 2013 dengan observasi dan wawancara terhadap pasien yang dirawat di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda dalam pelayanan perawat kepada pasien rawat inap masih kurang ramah, sikap acuh, sikap empati yang masih kurang, komunikasi dengan pasien masih kurang.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. Dalam penelitian ini akan dilihat faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien melalui variabel komunikasi interpersonal perawat. Maka dalam penelitian ini, difokuskan untuk melihat dan membuktikan sejauh mana hubungan antara komunikasi

interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang Cempaka RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi Interpersonal

Devito (1997) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang, secara spontan dan informal.

Teori Komunikasi Interpersonal

Menurut DeVito (1997) ada lima aspek efektivitas komunikasi interpersonal, yaitu:

- a. Kepercayaan diri
Dalam komunikasi interpersonal, komunikator yang efektif haruslah memiliki kepercayaan diri sosial, dimana seorang komunikator merasa nyaman bersama orang lain dan dalam situasi komunikasi pada umumnya.
- b. Kebersatuan
Kebersatuan mengacu pada penggabungan antara pembicara dan pendengar. Bahasa yang menunjukkan kebersatuan umumnya ditanggapi lebih positif dari pada yang tidak menunjukkan kebersatuan. Secara nonverbal misalnya dengan memelihara kontak mata yang patut, kedekatan fisik yang menggemakan kedekatan psikologis, sosok tubuh terbuka, tersenyum dan perilaku lain yang mengisyaratkan minat pada pembicaraan.
- c. Manajemen interaksi
Komunikator yang efektif mengendalikan interaksi untuk kepuasan dua belah pihak, sehingga tidak ada yang merasa terabaikan, masing-masing pihak berkontribusi dalam komunikasi.
- d. Daya ekspresi
Daya ekspresi mengacu pada ketrampilan mengkomunikasikan keterlibatan tulus dalam interaksi komunikasi interpersonal.
- e. Orientasi kepada orang lain
Orientasi kepada orang lain mengacu pada kemampuan, perhatian dan minat kita untuk menyesuaikan diri dengan lawan bicara.

Kepuasan Pasien

Tjiptono (2008) menyatakan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan hasil dari pelayanan yang dirasakan setelah pemakainnya.

Teori Kepuasan Pasien

Menurut Tjiptono (2008) aspek-aspek kepuasan pasien mencakup beberapa hal antara lain, sebagai berikut:

- a. Keandalan
Kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- b. Daya tanggap
Kemampuan pemberi layanan untuk membantu, bersedia mendengarkan keluhan pasien dan menyediakan pelayanan yang dibutuhkan dengan segera.
- c. Jaminan
Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pemberi jasa untuk menimbulkan rasa percaya kepada pasien terhadap jasa yang ditawarkan.
- d. Empati
Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian, sabar dan memahami kebutuhan atau harapan pasien.
- e. Bukti langsung
Meliputi fasilitas fisik, peralatan, ruang rawat, personil dan sarana komunikasi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap di ruang Cempaka RSUD AW Sjahranie Samarinda dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang dimaksud pada penelitian ini adalah menggunakan data pribadi subjek dan alat pengukuran atau instrumen. Alat pengukuran atau instrumen yang digunakan ada tiga macam yaitu alat ukur komunikasi interpersonal dan kepuasan pasien. Teknik analisa data yang digunakan yaitu *correlation product moment person* untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Sebelum dilakukan analisis data, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi yang meliputi normalitas sebaran dan linearitas hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Keseluruhan teknik analisis data akan menggunakan program SPSS versi 16.0 *for windows*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian ini juga dapat dilihat bahwa nilai $r = 0.694$ memiliki koefisien yang bertanda positif, hal ini berarti hubungan antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang Cempaka RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda memiliki korelasi yang positif, yaitu semakin tinggi komunikasi interpersonal perawat, maka kepuasan pasien semakin tinggi pula. Demikian sebaliknya, semakin rendah komunikasi interpersonal perawat, maka kepuasan pasien semakin rendah pula. Selain itu, nilai yang diperoleh ini berada pada rentang nilai antara 0,60 – 0,799 yang menurut Guilford (1956) dapat diartikan bahwa korelasi dinyatakan kuat (Rakhmat, 1985).

Hasil pengujian statistik ini sesuai dengan pendapat Wiyati (2008) yang menyatakan bahwa pelaksanaan komunikasi interpersonal yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien. Komunikasi interpersonal merupakan salah satu faktor dalam mengukur kepuasan suatu pelayanan. Hal senada diungkapkan bahwa hubungan komunikasi interpersonal perawat pasien menentukan kepuasan pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien. Sehingga dapat dijelaskan bahwa semakin baik komunikasi interpersonal perawat, maka akan semakin baik pula kepuasan pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien. Seperti halnya Vaughans (2011) yang menyatakan bahwa meskipun perawat bisa terikat dalam komunikasi interpersonal dengan berbagai anggota tim layanan kesehatan, interaksi perawat dengan pasien adalah yang terpenting.

Kemudian, berdasarkan hasil uji korelasi juga diperoleh bahwa ternyata komunikasi interpersonal perawat memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien. Artinya bahwa komunikasi interpersonal perawat berhubungan terhadap tingkat kepuasan pasien, dalam hal ini terhadap pasien rawat inap di ruang Cempaka RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

Hasil penelitian ini dapat menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal perawat merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang tingkat kepuasan pasien. Perawat dengan penerapan komunikasi interpersonal yang baik dan terlebih lagi jika didukung oleh pendidikan yang lebih tinggi, pengetahuan, sikap dan lama bekerja, semakin banyak pengalaman yang dimilikinya sehingga akan semakin baik cara berkomunikasinya. 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.

Menurut Effendy (2008) komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara komunikator dengan seorang komunikan, dalam hal ini antara perawat dengan pasien. Komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam hal upaya mengubah sikap, pendapat, dan perilaku seseorang, karena sifatnya dialogis, berupa percakapan. Pentingnya komunikasi interpersonal bagi perawat ialah karena perawat dapat mengetahui diri pasien selengkap-lengkapannya. Perawat dapat mengetahui namanya, pekerjaannya, pendidikannya, agamanya, pengalamannya, cita-citanya, dan sebagainya, yang penting adalah dapat mengubah sikap, pendapat, dan perilakunya. Dengan demikian perawat dapat mengarahkan pasien kesuatu tujuan sebagaimana pasien inginkan, dengan begitu pasien akan merasa puas dan terpenuhi harapannya.

Jenis komunikasi yang paling sering digunakan dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit adalah pertukaran informasi secara interpersonal, yaitu komunikasi interpersonal yang terjalin antara dua orang atau lebih dalam hal ini komunikasi antara perawat dan pasien, 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 demi meningkatkan kepuasan (Mundakir, 2006).

Komunikasi memegang peranan sangat penting dalam pelayanan keperawatan, bahkan dapat dikatakan komunikasi merupakan kegiatan mutlak dan menentukan bagi hubungan/interaksi perawat-pasien untuk menunjang kesembuhan pasien. Sehingga hubungan komunikasi interpersonal perawat-pasien menentukan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien. Kepuasan pasien sangat terpengaruh terhadap komunikasi interpersonal perawat ketika mereka menjalani perawatan.

Berdasarkan hasil uji deskriptif diperoleh hasil bahwa rata-rata kepuasan pasien berada pada kategori tinggi. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar pasien rawat inap merasa puas dalam menjalani perawatan yang diberikan perawat di ruang Cempaka RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Kepuasan yang tinggi ini dapat diartikan bahwa pelayanan keperawatan yang diberikan sesuai dengan harapan yang diinginkan pasien.

Memuaskan dalam hal ini adalah apa yang dirasakan pasien, misalnya seperti bagaimana perawat merespon dengan cepat setiap keluhan yang dirasakan pasien, keterampilan perawat dalam

melakukan asuhan keperawatan sehingga pasien merasa aman dan nyaman, membantu pasien dan memberikan jasa dengan cepat, tepat dan tanggap, serta tanggung jawab dalam pelayanan terhadap pasien.

Hal ini dapat diperoleh dari jawaban responden melalui angket dan wawancara bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat yang ada di ruang Cempaka RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda, karena perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pasien yang dirawat.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit yang dilaksanakan oleh perawat merupakan salah satu indikator untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pasien akan selalu mencari layanan keperawatan di fasilitas yang kinerja perawatnya dapat memenuhi harapan pasien. Suatu pelayanan keperawatan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien (Syafudin, dkk., 2009).

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.

Selain itu, berdasarkan hasil uji deskriptif juga diperoleh hasil bahwa rata-rata komunikasi interpersonal perawat berada pada kategori sedang, yaitu berjumlah 34 orang atau sekitar 45.33 persen. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar perawat rawat inap sudah melakukan layanan keperawatan dengan komunikasi interpersonal yang baik, dan dapat diartikan bahwa rata-rata komunikasi interpersonal perawat dalam penelitian ini adalah sedang.

Menurut jawaban dari responden melalui angket dan wawancara, bahwa perawat di ruang Cempaka RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda, sudah melakukan komunikasi interpersonal dengan baik, hal ini dapat dilihat pada skor jawaban responden yang berada pada kategori sedang.

Menurut Devito (1997) komunikasi yang efektif seorang komunikator harus memiliki kepercayaan diri sosial dimana ia selalu merasa nyaman bersama orang lain, dan dalam situasi komunikasi pada umumnya. Dalam berkomunikasi diperlukan komunikator yang efektif mengendalikan interaksi untuk kepuasan kedua belah pihak, dalam manajemen interaksi yang efektif, tidak seorang pun merasa diabaikan atau merasa menjadi tokoh utama. Masing-

masing pihak memberikan kontribusi dalam keseluruhan komunikasi.

Berdasarkan hasil uji korelasi partial dan hasil rata-rata dari penyusunan data per-aspek pada masing-masing variabel dapat dilihat ternyata aspek daya ekspresi dari variabel komunikasi interpersonal, merupakan aspek yang paling memiliki hubungan paling erat dengan aspek-aspek variabel kepuasan pasien, yaitu aspek kehandalan (0.668) seperti, memberikan tindakan cepat serta respon yang tepat pada saat dibutuhkan oleh pasien, daya tanggap (0.609) yang ditunjukkan dalam bentuk mendengarkan dengan penuh minat terhadap keluhan pasien, dan aspek jaminan (0.746) yang ditunjukkan seperti, perawat memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti, yang ternyata hal ini dapat menimbulkan rasa percaya kepada pasien, sehingga pasien merasa terjamin dengan layanan keperawatan yang diberikan. Artinya bahwa perawat dapat mengekspresikan diri dengan baik dalam berkomunikasi, sehingga pasien dapat menangkap setiap informasi yang disampaikan secara baik, hal ini juga ditunjukkan dalam bentuk perawat tersenyum dan mengangguk untuk merespon pasien.

Selain itu, berdasarkan hasil uji korelasi partial dan hasil rata-rata dari penyusunan data per-aspek pada masing-masing variabel dapat dilihat juga ternyata aspek orientasi kepada orang lain dari variabel komunikasi interpersonal perawat, juga merupakan aspek yang paling memiliki hubungan paling erat dengan aspek kehandalan (0.579), dan jaminan (0.674) yang merupakan aspek-aspek variabel kepuasan pasien. Artinya bahwa perawat secara natural memiliki kepedulian terhadap kondisi pasien, hal ini ditunjukkan dalam bentuk memberi bantuan kepada pasien. Orientasi ini mencakup pengkomunikasian perhatian dan minat terhadap apa yang dikatakan oleh lawan bicara, seperti menyebutkan nama pasien pada saat berbicara, menghargai pendapat pasien, dalam hal ini perawat dan pasien rawat inap di ruang Cempaka RSUD Wahab Sjahranie Samarinda. Meskipun komunikasi yang ada sudah baik, tetapi masih ada juga beberapa pasien yang merasa bahwa perawat belum melakukan komunikasi dengan baik.

Berdasarkan hasil rata-rata dari penyusunan data per-aspek pada masing-masing variabel bahwa ternyata aspek kepercayaan diri (12.35), dan manajemen interaksi (14.57) dari variabel komunikasi interpersonal adalah aspek yang memiliki skor paling rendah diantara aspek-aspek lainnya. Hal ini menunjukkan kepercayaan diri perawat masih kurang, ketidakpercayaan diri perawat menghambat pengekspresian diri perawat, dalam

mengambil keputusan perawat terkesan lambat merespon karena konfirmasi dengan dokter terlebih dahulu, perawat kurang percaya diri dalam mengambil tindakan secara cepat, hal ini terkait dengan kompetensi perawat. Perawat perlu membangun interaksi dengan pasien sehingga komunikasi akan berjalan dengan baik, memberikan kepercayaan kepada pasien, dan mengendalikan interaksi untuk kepuasan kedua belah pihak.

Selain itu, berdasarkan hasil rata-rata dari penyusunan data per-aspek pada masing-masing variabel dapat dilihat juga bahwa ternyata aspek bukti langsung (12.00) dari variabel kepuasan pasien memiliki skor paling rendah diantara aspek-aspek lainnya. Artinya perawat perlu memperhatikan kebersihan ruangan, serta selalu berpenampilan rapi, juga menarik, dan selalu tersenyum saat pelayanan keperawatannya.

Kemudian, dapat pula dijelaskan dari hasil rata-rata dari penyusunan data per-aspek pada masing-masing variabel, yang didukung dengan data hasil uji korelasi partial dimana aspek empati dari variabel kepuasan pasien memiliki korelasi yang rendah dengan semua aspek dari variabel komunikasi interpersonal. Artinya perawat kurang berempati dalam hal mendengarkan keluhan pasien dan memberikan respon dengan perasaan kasihan, komunikasi hanya sampai pada usaha sikap ramah, menyapa dan tindakan cepat saat pasien membutuhkan. Komunikasi perawat hanya dipermukaan, kurang menyentuh terhadap pasien, perhatian yang diberikan ternyata kurang mendalam, ini terlihat dari aspek empati yang rendah.

Seorang perawat yang professional diharapkan tidak hanya dilihat dari keahlian atau keterampilannya dibidang medis, tetapi dilihat juga dari keterampilannya melakukan komunikasi interpersonal. Seperti memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien, kepedulian terhadap keluhan pasien, pelayanan kepada semua pasien tanpa membedakan status, sering bertukar pikiran dengan pasien, memberikan semangat dan membangkitkan rasa percaya diri pasien, memberikan penghargaan yang positif kepada pasien, dan lain-lain yang dapat membuat pasien merasa senang, cepat sembuh dan berusaha melakukan peningkatan kesehatan.

Perhatian merupakan hal yang sangat penting pada saat pasien berada di rumah sakit, seperti bagaimana perawat mendengarkan keluhan pasien, maupun dalam memenuhi harapan pasien, bagaimana mereka mendapatkan informasi sesuai dengan keluhan yang mereka rasakan, dan juga bagaimana pasien dapat menerima semua jawaban atas keluhan

mereka yang dijelaskan oleh perawat secara mendalam.

Sebenarnya setiap rumah sakit harus menyadari bahwa pada saat seorang pasien masuk rumah sakit untuk opname, ia berada dalam kondisi yang sangat tertekan, sedih, cemas, takut, dan bahkan kehilangan harkat sebagai manusia. Hal ini disebabkan pasien tersebut tidak lagi bisa menentukan kemauannya sendiri, ketika pasien diminta ganti pakaian, mungkin yang melepas dan memakaikan pakaian rumah sakit adalah keluarga atau para perawat karena pasien sudah tidak mampu lagi berganti pakaian sendiri. Pada saat itulah timbul perasaan seakan harga dan harkat dirinya terampas (Haliman, 2012).

Pada umumnya orang yang sakit sangat membutuhkan pertolongan, perhatian, dan perawatan dari seseorang yaitu dokter dan perawat. Pasien yang berada dirumah sakit sangat membutuhkan perhatian, dorongan dan semangat dari keluarga dan perawat. Yang diinginkan oleh seorang pasien terhadap perawat adalah empati, kepekaan, pengalaman atau keterampilan, dan percaya diri seorang perawat untuk bisa memberikan semangat dan membangkitkan rasa percaya diri seorang pasien. Oleh karena itu disini perawat harus dapat berkomunikasi, melakukan komunikasi interpersonal dengan pasien, agar pasien merasa diperhatikan dan mendapatkan dorongan dan semangat untuk melakukan peningkatan kesehatan untuk mencapai kesembuhan.

Empati disini yaitu kemampuan perawat untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien dengan kemudahan dalam melakukan kontak komunikasi yang baik, memahami kebutuhan pasien dengan sopan dan peduli. Menurut Imbalo (2007) empati adalah rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, kemudahan untuk di hubungi, serta memahami kebutuhan pelanggan, dalam hal ini pasien rawat inap di ruang Cempaka RSUD AW. Sjahranie Samarinda.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang Cempaka RSUD AW. Sjahranie Samarinda. Hal ini dapat dilihat dari komunikasi interpersonal perawat berada pada kategori sedang, komunikasi interpersonal perawat terhadap pasien baik, seperti saat berkomunikasi selalu bertatap muka, tidak berbelit-belit, membantu pasien, tanggap, mampu mendengarkan keluhan pasien, memberikan perhatian kepada pasien, dan memberikan gambaran saat pasien tidak mengerti apa yang dimaksud oleh perawat, sehingga pasien merasa terpenuhi harapannya.

Disisi lain, masih ada beberapa pasien merasa bahwa perawat belum melakukan komunikasi

interpersonal dengan baik, seperti saat berkomunikasi perawat kurang percaya diri dalam mengambil keputusan, dan tindakan secara cepat, kurang mampu mengendalikan interaksi, dan kepercayaan kepada pasien. Maka dapat dikatakan bahwa komunikasi interpersonal perawat berhubungan dengan kepuasan yang dirasakan pasien. Semakin tinggi komunikasi interpersonal perawat, maka kepuasan pasien semakin tinggi pula. Demikian juga sebaliknya, semakin rendah komunikasi interpersonal perawat, maka kepuasan pasien semakin rendah pula.

Rumah sakit bertujuan memberikan pelayanan yang terbaik dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah pasien. Demi mencapai tujuan tersebut, rumah sakit senantiasa berbenah diri dalam pengembangan pelayanan terbaik, utamanya dalam bidang keperawatan, karena pelayanan keperawatan merupakan barisan pertama di rumah sakit yang berhubungan langsung dengan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dihasilkan beberapa temuan penelitian sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang positif antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang Cempaka RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.
2. Terdapat keeratan hubungan antara aspek-aspek komunikasi interpersonal perawat dengan aspek-aspek kepuasan pasien rawat inap di ruang Cempaka RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Saran bagi Rumah Sakit
 - a. Bagi pihak rumah sakit, khususnya di ruang Cempaka RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda, diharapkan dapat mempertahankan dan lebih konsisten dalam melakukan komunikasi interpersonal sehingga tingkat kepuasan pasien bisa terjaga.
 - b. Pihak rumah sakit masih perlu dalam mengembangkan komunikasi interpersonal perawat. Seperti kepercayaan diri yang dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan kompetensi perawat, dan meningkatkan kepuasan pasien melalui aspek empati.

- c. Sangat perlu diadakan pelatihan komunikasi interpersonal dan kompetensi perawat, khususnya mengenai aspek kepercayaan diri yang berkaitan dengan kompetensi perawat, dan aspek manajemen interaksi serta aspek empati yang dalam penelitian ini memiliki skor rendah, yang berarti dinilai kurang menyentuh bagi pasien.

2. Saran bagi Perawat

- a. Bagi perawat, diharapkan bisa mempertahankan aspek-aspek komunikasi interpersonal, yaitu daya ekspresi dan orientasi kepada orang lain dalam melakukan komunikasi interpersonal yang dinilai sudah baik. Seperti kesan awal perawat yang ramah, perhatian dan minat perawat untuk menyesuaikan diri dengan pasien, serta ketrampilan perawat mengkomunikasikan keterlibatan tulus dalam interaksi komunikasi interpersonal yang berkaitan dengan kepuasan yang dirasakan pasien.
 - b. Diharapkan setiap perawat mengetahui tentang kewenangan saat mengambil keputusan dalam keadaan normal/biasa dan dalam keadaan darurat. Sehingga perawat percaya diri dalam mengambil keputusan dan tidak perlu selalu konfirmasi dengan dokter, serta tidak membiarkan pasien menunggu lama. Hal tersebut sebagai upaya meningkatkan kualitas personal perawat.
3. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya
- Diharapkan dalam rangka mempertahankan kepuasan pasien yang sudah dinilai baik oleh pasien serta meningkatkan kepuasan pasien perlunya penelitian lebih lanjut mengenai aspek-aspek yang menentukan kepuasan pasien, ataupun analisis aspek yang mempengaruhi motivasi perawat dalam menjalin komunikasi interpersonal, sehingga pasien akan lebih merasa nyaman dalam menjalani perawatan di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- DeVito, J. A. (1997). *Interpersonal communication*. New York: Longman Inc.
- Effendy, O. U. (2008). *Dinamika komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Guilford, J. P. (1956). The structure of intellect. *Psychological bulletin*, 53 (4), 267.

- Haliman, A. (2012). *Cerdas Memilih Rumah Sakit*. Yogyakarta: Anda.
- Imbalo S, P. (2007). *Mutu Pelayanan Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Leonardi, M. A., Lumenta, C. B., Stölzle, A., & Müller-Höcker, J. (1998). Unusual clinical presentation of a meningeal melanocytoma with seizures: case report and review of the literature. *Acta neurochirurgica*, 140 (6), 621-628.
- Muhammad, A. (2002). *Komunikasi Organisasi* (Cetakan kelima). Jakarta: Bumi Aksara.
- Mundakir. (2006). *Komunikasi Keperawatan Aplikasi dalam Pelayanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rakhmat, J. (1985). *Metode Penelitian Komunikasi*, Cetakan kedua. Bandung: PT. Remadja Karya.
- Sarwono, S. (2004). *Sosiologi Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Syafruddin, D., Asih, P., Dewi, R. M., Coutrier, F., Rozy, I. E., Susanti, A. I., & Rogers, W. O. (2009). Seasonal prevalence of malaria in West Sumba district, Indonesia. *Malaria journal*, 8 (1), 8.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi offset.
- Vaughans, B. (2011). *Keperawatan Dasar*. Yogyakarta: Rapha publishing.