



Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien

Dedeh Hamdiah^{1*}, Agung Budiyanto²

¹Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

²Universitas Faletahan

*Corresponding Author: dedeh.hamdiah@untirta.ac.id

Abstrak

Pusat pelayanan kesehatan di Indonesia semakin hari semakin bertumbuh dan berkembang secara pesat sehingga banyak pilihan pelayanan kesehatan yang dapat pasien percayakan dalam melakukan perawatan kesehatannya. Apa yang diharapkan pasien dalam memilih pelayanan kesehatan adalah kemampuan petugas yang cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien serta mampu menghadapi keluhan pasien secara profesional. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pontang tahun 2023. Metode korelasi dengan pendekatan *cross-sectional* digunakan dalam penelitian ini. Dari 150 pasien rawat inap sebagai populasi, 75 responden dilibatkan sebagai sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menyatakan komunikasi interpersonal perawat baik (62,7%) dan sebagian besar responden menyatakan kepuasan pasien di unit rawat inap tidak puas (54,7%). Hasil uji statistik menggunakan uji *chi-square* memperoleh nilai $p < 0,024$ ($p < \alpha$), artinya ada hubungan antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien di unit rawat inap Puskesmas Pontang. Peneliti menyimpulkan bahwa perlu penguatan pada perawat rawat inap seperti pelatihan tentang komunikasi interpersonal dan *service excellence*.

Kata Kunci: kepuasan pasien, komunikasi interpersonal, perawat

The Correlation Between Nurse Interpersonal Communication and Patient Satisfaction

Abstract

Health service centers in Indonesia were growing and developed rapidly, resulting on many choices in health services that patients can entrust in carrying out their health care. Patients' expectation when choosing health services was the ability of health staff to respond quickly to patient complaints and to deal with them in a professional manner. The research objective was to determine the relationship between nurse interpersonal communication and patient satisfaction at Pontang Community Health Center in 2023. The correlation method with a cross-sectional approach was used in this research. Of the 150 inpatients as a population, 75 respondents were involved as the samples by Solvin formula. The data collection was done by interviews, observations, and a questionnaire. The research results showed that the majority of respondents stated that the interpersonal communication of nurses was good (62.7%) and the majority of respondents stated that patient satisfaction in the inpatient unit was not satisfied (54.7%). The statistical test results by using chi-square test obtained a p-value of 0.024 ($p < \alpha$), which means that there was a relationship between nurse interpersonal communication and patient satisfaction at the inpatient unit of Pontang Community Health Center. The researchers concluded that there was a need of reinforcement in inpatient nurses, such as training on interpersonal communication and service excellence.

Keywords: patient satisfaction, interpersonal communication, nurse

Pendahuluan

Puskesmas merupakan lembaga kesehatan yang memberi jasa kesehatan kepada masyarakat dan pekerjaan kesehatan perseorangan pada kelas satu dengan mengutamakan promotif dan pencegahan pada bidang tugasnya (PERMENKES, 2019). Keperawatan sebagai ilmu kesehatan berfokus pada pemenuhan kebutuhan manusia sebagai makhluk biopsikososial dan spiritual (Bec-Deva, 2010). Mempraktikkannya memerlukan hubungan antar manusia, keterampilan dan kemampuan intelektual dan teknis di samping pengetahuan ilmiah. Ini juga berarti kombinasi pengetahuan, kerja klinis dan komunikasi antar pribadi. Komunikasi yang efektif memerlukan pemahaman pasien dan pengalaman yang diungkapkannya.

Komunikasi interpersonal yang baik dan efektif, mulai dari pengkajian awal pasien hingga tindakan medis atau pengobatan pasien merupakan salah satu aspek penting dalam kesembuhan pasien. Melalui komunikasi interpersonal yang baik akan terjalin hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Komunikasi yang baik memerlukan keterampilan dan niat yang tulus dari perawat untuk memahami perasaan yang diungkapkan pasien (Prihandhani & Hakim, 2021). Kepuasan pasien adalah indikator dari kualitas pelayanan yang diberikan, dan kepuasan pasien adalah suatu keunggulan untuk menarik lebih banyak pasien dan memenangkan pasien setia (Husna, Kadir, & Wahyuni, 2020).

Menurut Anfal (2020), sebesar 80,9% dari total pasien mengalami ketidakpuasan, sementara 19,1% lainnya mengungkapkan kepuasan terhadap kinerja perawat. Sebanyak 49 pasien menyampaikan ketidakpuasan terhadap pelayanan medis, di mana 25,65% dari keluhan tersebut dikirimkan melalui telepon dan SMS terkait pelayanan rumah sakit. UPTD Puskesmas Pontang adalah unit pelayanan yang dimiliki oleh pemerintah daerah, berada di bawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Serang Provinsi Banten, dan telah melayani masyarakat sejak tahun 1975. Visi Puskesmas Pontang adalah mewujudkan masyarakat yang mandiri, sehat, hidup bersama masyarakat Pontang yang agamis dan berkecukupan.

Peneliti mengumpulkan informasi dari data pasien Puskesmas Pontang, di mana jumlah total kunjungan pasien pada tahun 2020 mencapai

26.535 orang, dengan 2.579 di antaranya adalah pasien rawat inap. Meskipun terjadi penurunan kunjungan pasien setiap tahunnya, diharapkan adanya peningkatan pada pekerjaan kesehatan masyarakat pada tahun 2023, termasuk dalam bidang kesehatan dan pembangunan esensial seperti program promosi kesehatan, perawatan di rumah, pelayanan gizi, KIA/KB, pencegahan dan pengendalian penyakit, serta pelayanan kesehatan masyarakat. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini guna mengeksplorasi hubungan antara komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pontang pada tahun 2023.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional*, yang merupakan pendekatan untuk mengukur atau mengamati data variabel terikat dan variabel bebas secara bersamaan dan hanya dilakukan sekali. Seluruh pasien di ruang pasien Puskesmas Pontang pada tahun 2023, yang berjumlah 150 pasien menurut catatan Puskesmas Pontang, menjadi subjek penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah cluster random sampling, dengan rumus Slovin digunakan untuk menentukan jumlah sampel. Dari rumus Slovin, diperoleh jumlah sampel sebanyak 75 pasien rawat inap yang telah menjalani perawatan selama tiga hari. Penelitian dilaksanakan dari bulan Maret hingga Juli 2023 di Klinik Umum Puskesmas Pontang dengan alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner komunikasi interpersonal dan kuesioner kepuasan pasien.

Kuesioner komunikasi interpersonal terdiri lima karakteristik, yaitu *Openness* (keterbukaan), *Empathy* (empati), *Supportiveness* (sikap mendukung), *Positiveness* (sikap positif), dan *Equality* (kesetaraan) dengan 20 pertanyaan untuk mengetahui komunikasi interpersonal perawat saat melayani pasien rawat inap di Puskesmas Pontang. Sedangkan, kuesioner kepuasan pasien terdiri dari lima karakteristik, yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (kepastian), *Empathy* (empati), *Tangible* (bukti langsung) dengan 25 pertanyaan. Data yang dikumpulkan bersifat primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya melalui instrumen yang telah disiapkan. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dan kuesioner Komunikasi Interpersonal yang dikembangkan

oleh Dini (2015). Survei kepuasan pasien didasarkan pada lima fungsi yang digunakan di Puskesmas Pontang. Analisis hubungan kedua variabel menggunakan uji *Chi-square*.

Hasil dan Pembahasan

Gambaran Komunikasi Interpersonal Perawat di Ruang Rawat Inap Puskesmas Pontang Tahun 2023

Gambaran penilaian pasien terhadap komunikasi interpersonal perawat ditunjukkan pada tabel 1:

Tabel 1. Gambaran Komunikasi Interpersonal Perawat di Ruang Rawat Inap Puskesmas Pontang (n=75)

Komunikasi Interpersonal Perawat	n	%
Cukup baik	28	37,3
Baik	47	62,7

Berdasarkan hasil penelitian ternyata hubungan interpersonal perawat sebagian besar baik yaitu sebanyak 47 responden atau 62,7%. Keterampilan komunikasi keperawatan adalah keterampilan kunci yang harus dikuasai. Karena bukan sekedar pertukaran informasi, perawat dapat meneliti dan menganalisa apa saja yang dikeluhkan pasien dan apa yang dibutuhkannya, sehingga perawat dapat membantu pasien mengkomunikasikan keluhannya kepada dokter. Menurut McMullan, Parush dan Momlahan (2018), komunikasi dengan pasien merupakan salah satu poin terpenting dalam pengobatan. Pada penelitian ini, kenyataan bahwa perawat selalu menyembunyikan informasi tentang kondisi klien menunjukkan perlunya keterbukaan dan sikap jujur dalam berkomunikasi dalam membangun komunikasi. Keterbukaan merupakan sikap menerima masukan orang lain dan bersedia mengkomunikasikan informasi penting kepada orang lain. Bukan berarti masyarakat harus langsung mengungkapkan kisah hidupnya, namun siap terbuka jika orang lain ingin mengetahui informasi tersebut (Suranto, 2017).

Perawat harus berkomunikasi secara terbuka dengan semua orang tanpa memandang status sosial dalam melayani pasien. Sangat berharga bagi pasien untuk terbuka terhadap informasi yang berguna bagi pasien. Ini karena membuka diri tentang diri sendiri adalah salah satu cara orang dapat membangun persahabatan yang lebih erat. Membuka diri ada dua sisi, yaitu terbuka pada orang lain dan terbuka pada orang lain. Artinya

membuka diri terhadap medium berarti keterbukaan terhadap medium, dan medium juga terbuka terhadap medium (Hanani, 2017).

Hal yang dapat dilakukan perawat di ruang rawat inap Puskesmas Pontang adalah berusaha lebih terbuka dalam memberikan informasi terutama tentang rekam medisnya dengan memperhatikan kewenangan dan keterbatasannya, jika memang informasi yang akan disampaikan sudah ranahnya dokter maka arahkan pasien untuk bertanya langsung kepada dokter pada saat pemeriksaan, dengan begitu tanpa harus terkesan menutupi pasien jadi lebih tahu informasi mana yang dapat diberikan perawat dan mana yang dapat diberikan oleh dokter.

Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Pontang Tahun 2023

Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di Puskesmas Pontang tahun 2023 ditunjukkan pada tabel 2.

Tabel 2. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Pontang (n=75)

Kepuasan Pasien	n	%
Tidak Puas	41	54,7
Puas	34	45,3

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa mayoritas responden mengungkapkan ketidakpuasan terhadap pelayanan rawat inap di Puskesmas Pontang, dengan jumlah mencapai 41 responden (54,7%). Sementara itu, sebagian kecil dari responden menyatakan kepuasan atas pelayanan perawat, yaitu sebanyak 34 responden (45,3%). Sebagian besar pasien rawat inap Puskesmas Pontang mengatakan tidak puas dengan pelayanan perawat sebanyak 41 responden (54,7%) data tersebut memiliki selisih sangat sedikit dengan jumlah pasien yang merasa puas atas pelayanan perawat yaitu sebanyak 34 responden (45,3%). Kepuasan pasien memiliki potensi untuk meningkatkan frekuensi pembelian dari pasien tersebut. Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, hal ini dapat mendorong terbentuknya loyalitas dalam pikiran pasien tersebut.

Berdasarkan *cut off point* kepuasan pasien didapatkan nilai 81 yang diambil dari nilai tengah atau median merupakan angka yang cukup tinggi. Hal ini juga membuat presentasi perbandingan kepuasan dan ketidakpuasan pasien tidak berbeda

jauh. Salah satu contoh responden dengan nilai kumulatif 80 untuk kuesioner kepuasan belum bisa dikategorikan puas karena *cut off point* yang tinggi tersebut, hanya responden dengan nilai lebih dari sama dengan 81 baru bisa dikategorikan puas. Artinya harapan pasien akan pelayanan di unit rawat inap Puskesmas Pontang memang sangat tinggi.

Tingginya harapan pasien terhadap pelayanan keperawatn ini merupakan tantangan untuk Puskesmas Pontang yang bisa dikatakan sebagai pelayanan kesehatan yang paling terdekat untuk masyarakat pontang sendiri. Mampukah Puskesmas Pontang menjawab harapan pasien tersebut, seperti yang diungkapkan Philip, Keller, Ang, Tan, & Leong (2018), mengatakan bahwa kepuasan merupakan rasa kecewa ataupun senang dari membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang terjadi terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Perasaan puas atau tidak puas tidak begitu saja muncul, akan tetapi adanya harapan dari pasien terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh puskesmas. Perawat sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan harus memenuhi harapan pasien, menurut Novi (2019), untuk mengukur kepuasan pasien rawat jalan perlu diukur dengan lima dimensi yaitu : *Reability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Perhatian), *Tangible* (Faktor Fisik).

Dari kelima dimensi kepuasan pasien, dimensi reliabilitas (*reliability*) merupakan dimensi paling rendah dari hasil penelitian ini. Dimana penelitian dilihat dari kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang handal, akurat, dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Hal-hal kecil seperti ketepatan waktu datang ke *nurse station* menjadi perhatian pada dimensi ini dan menjadi salah satu penyumbang ketidakpuasan pasien. Menurut David, Haryanti, dan Lestari (2016), waktu adalah salah satu dari indikator kepuasan, pasien membutuhkan perawat yang kehadirannya lama terhadap pelayanan medis maupun non medis unit rawat inap akan mengurangi kepuasan pasien.

Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Pontang Tahun 2023

Hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Pontang dipaparkan dalam tabel 3.

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 47 responden yang menilai perawat memiliki komunikasi interpersonal yang baik, terdapat 26 responden (34,7%) yang menyatakan kepuasan terhadap pelayanan di ruang rawat inap, sementara 21 responden lainnya (28,0%) mengungkapkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang sama. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $P = 0,024$ ($p < \alpha$), menunjukkan adanya hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Pontang. Temuan ini konsisten dengan penelitian Mirnawati (2017), yang mengungkapkan bahwa kepuasan pasien berkaitan dengan komunikasi interpersonal. Semakin tinggi komunikasi interpersonal perawat, semakin tinggi pula kepuasan pasien, dan sebaliknya, semakin rendah komunikasi interpersonal perawat, semakin rendah juga kepuasan pasien.

Menurut hasil penelitian Elviana (2018), disampaikan bahwa terdapat keterkaitan antara tingkat kepuasan dengan komunikasi interpersonal dalam kinerja perawat. Dalam konteks pelayanan kepada pasien, kinerja perawatan mengamanatkan upaya berkelanjutan dalam menjalankan komunikasi interpersonal yang efektif, dengan fokus pada membangkitkan semangat dan memberikan dukungan kata-kata yang mendorong pemulihan pasien. Ini berdampak pada perasaan senang pasien, yang pada gilirannya menciptakan kepuasan bagi mereka. Penelitian ini mengonfirmasi pandangan bahwa kepuasan pasien timbul ketika pelayanan kesehatan yang diterima memenuhi atau melampaui harapan mereka. Sebagaimana diungkapkan oleh Kusumo (2017), kepuasan pasien terhadap komunikasi yang disampaikan oleh perawat adalah refleksi dari perasaan pasien setelah membandingkan komunikasi yang mereka harapkan dengan yang mereka alami selama menerima perawatan kesehatan.

Tabel 3. Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Pontang

Variabel	Kepuasan Pasien						P value	OR
	Tidak Puas		Puas		Total			
	N	%	N	%	N	%		
Komunikasi Interpersonal								
Cukup Baik	20	26,7	8	10,7	28	37,3	3,095	0,024
Baik	21	28	26	34,7	47	62,7		
Total	41	54,7	34	45,3	75	100		

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Alrubaiee & Alkaa'ida (2017) dan Chang, Chen, & Lan (2018), yang menyatakan bahwa berbagai aspek memengaruhi persepsi dan harapan pelanggan. Aspek-aspek tersebut meliputi pengalaman pribadi masa lalu saat konsumen menggunakan produk dari perusahaan atau pesaingnya, serta pengalaman yang dibagikan oleh teman-teman mereka. Hal ini berdampak pada persepsi pelanggan, terutama terhadap produk-produk yang dianggap memiliki risiko tinggi. Adanya ketidakpuasan pasien meskipun terdapat komunikasi interpersonal yang baik oleh perawat menjadi fenomena menarik, terutama karena penelitian ini dilakukan di unit rawat inap, di mana interaksi antara perawat dan pasien berlangsung dalam jangka waktu yang cukup lama. Faktor-faktor seperti perbedaan latar belakang, budaya, dan bahasa dapat menyebabkan kesalahpahaman. Hal ini menjadi salah satu hambatan dalam komunikasi, sesuai dengan temuan Mukarom (2020).

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa komunikasi interpersonal perawat di puskesmas pontang sebagian besar adalah baik, pasien sebagian besar masih merasakan kurang puas, dan dapat disimpulkan terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pontang. Oleh sebab itu, perlu adanya penguatan seperti pelatihan tentang komunikasi interpersonal dan *service excellence* bagi perawat rawat inap, supaya tingkat kepuasan pasien dapat meningkat.

Daftar Pustaka

Affini, D. N., & Surip, N. (2018). Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja terhadap Employee Engagement yang Berdampak Pada

Turnover Intentions. *Jurnal Manajemen Ilmiah Bisnis*, 4(1), 117–131.

Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>

Bec-Deva, M. (2010). Expanding Our Nightingale Horizon. *Seven Recommendations for*, 28 (4)(2010): 317- 326.

Chang, S. C., Chen, Y. S., & Lan, T. Y. (2018). Service Quality, Trust, and Patient Satisfaction in Interpersonal-Based Medical Service Encounters. *BMC Health Services Research*.

David, D., Haryanti, T., & Lestari, E. W. (2016). Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*.

Dini, A. H. (2015). *Gambaran Komunikasi Interpersonal Perawat Pelaksana menurut Persepsi Perawat dan Klien di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Pirngadi Medan*.

Elviana, Elviana and Afdal, Afdal and Yusuf, A. M. (2018). The Career Planning of Young Prisoner Study at Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Tanjung Pati. In: *Proceeding: International Conferences on Educational, Social Sciences and Technology (ICSST)*.

Hanani, S. (2017). *Komunikasi Antarpribadi: Teori San Praktik*. Ar-Ruzz Media.

Husna, A., Kadir, A., & Wahyuni, S. (2020). *Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan Interna RSUD Kota Makasar*.

Kementerian Kesehatan Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik*

Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

- Kusumo, M. P. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal Jurnal Ilmiah Kesehatan.Dan Manajemen Rumah Sakit.*
- McMullan, A., Parush, A., & Momtahan, K. (2018). Transferring Patient Care: Patterns of Synchronous Bidisciplinary Communication between Physicians and Nurses During Handoffs in a Critical Care Unit. *Journal of Perianesthesia Nursing.*
- Mirnowati, S. (2014). *Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Cempaka RSUD AW Sjahranie Samarinda.* 2(1).
- Mukarom, Z. (2020). *Teori-Teori Komunikasi. Jurusan anajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.*
- Novi, Y. (2019). Service Quality dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan Indrapuri Kabupaten Aceh Besar. *UIN Ar-Raniry.*
- Philip, K., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2018). *Marketing Management: an Asian Perspective.*
- Prihandhani, I. S., & Hakim, N. R. (2021). Kecerdasan Emosional Perawat Terhadap Komunikasi Interpersonal dengan Pasien. *Jurnal Keperawatan Silampari, 4(2), 442–449.*
<https://doi.org/https://doi.org/10.31539/jks.v4i2.1873>
- Suranto, A. (2017). Integrasi Pendidikan Karakter dalam Pembelajaran Mata Kuliah Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Pendidikan Karakter*