

HUBUNGAN KOMUNIKASI PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG BEDAH RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA

THE RELATIONSHIP OF NURSE COMMUNICATION WITH PATIENT SATISFACTION IN THE SURGICAL ROOM OF RATU ZALECHA MARTAPURA HOSPITAL

M. Lukman Nul Hakim^{1*}, Melinda Restu Pertiwi², Raihana Norfitri³

^{1,2}Prodi Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Intan Martapura, Kab. Banjar, Indonesia

³Prodi Diploma Tiga Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Intan Martapura, Kab. Banjar, Indonesia

Email : kimlukman26@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan: Kepuasan pelayanan kesehatan merupakan suatu pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien dengan memperoleh perasaan puas, salah satunya adalah komunikasi. Komunikasi mendukung kesembuhan pasien tidak hanya memberikan informasi tentang kesehatannya tapi mendengarkan keluhan pasien. **Tujuan:** mengetahui hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di ruang Bedah RSUD Ratu Zalecha Martapura. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian adalah korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel adalah *total sampling* dengan jumlah sampel 80 orang. Variabel pada penelitian ini yaitu komunikasi perawat dan kepuasan pasien. Analisis data menggunakan uji *spearman Rank*, instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner komunikasi perawat dan kepuasan pasien. **Hasil:** hasil penelitian menunjukkan komunikasi perawat pada pasien di ruang bedah baik sebanyak (60%), cukup baik sebanyak (40%), sedangkan tingkat kepuasan pasien di ruang bedah yang menyatakan puas sebanyak (52,5%), cukup puas (47,5%). Hasil korelasi menunjukkan terdapat hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Bedah RSUD Ratu Zalecha Martapura. **Kesimpulan:** Analisis data diperoleh nilai $p < 0,001$ di mana $p < 0,05$ menunjukkan bahwa ada hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Bedah RSUD Ratu Zalecha Martapura. **Saran:** Untuk perawat disarankan agar perlu meningkatkan lagi komunikasi verbal pada fase orientasi kepada pasien dan pada komunikasi nonverbal yaitu gerakan tubuh perawat.

kata kunci: komunikasi perawat, kepuasan pasien

ABSTRACT

Introduction : Health service satisfaction is a quality of service provided by nurses to patients in the hope of obtaining a feeling of satisfaction, one of which is communication. Communication to support patient recovery not only provides information about their health but listens to patient complaints, and friendly service can also affect patient satisfaction. **Research objective :** to determine the relationship between nurse communication and patient satisfaction in the operating room of Ratu Zalecha Martapura Hospital. **Method :** The method used in this research is correlational with a cross sectional approach. The sampling technique used was total sampling with a total sample of 80 people. The research instruments used were nurse communication questionnaires and patient satisfaction questionnaire. **Results :** The study found that the nurse's communication with patients in the operating room was good, amounting to 48 respondents (60%), quite good, amounting to 32 respondents (40%), while the level of patient satisfaction in the operating room who stated satisfaction was 42 respondents (52.5%) , quite satisfied 38 respondents (47.5%). **Conclusion :** Data analysis using the Spearman rank correlation statistical test obtained a value of $p < 0.001$ where $p < 0.05$ indicates that there is a relationship between nurse communication and patient satisfaction in the operating room of Ratu Zalecha Martapura Hospital. **Suggestion :** For nurses it is suggested that nurses need to increase verbal communication again in the orientation phase to patients and in nonverbal communication, namely the nurse's body movements.

keywords: nurse communication, patient satisfaction

Cite this as : Hakim MLN, Pertiwi MR, Norfitri R. (2024). Hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di ruang bedah rsud ratu zalecha martapura. Journal of Intan Hospital Administration, 1 (1) 1-8.

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan salah satu faktor pendukung pelayanan sebuah rumah sakit, dalam menjalankan peran dan fungsinya. Salah satu keahlian yang harus dimiliki perawat adalah kemampuan berkomunikasi yang mudah dipahami oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan masyarakat. Kemampuan berkomunikasi akan memunculkan upaya pemecahan masalah, mempermudah pemberian bantuan dalam pelayanan medik. Sering kali pasien memberikan keluhan tentang kurang ramahnya perawat, informasi pelayanan yang kurang dipahami oleh pasien, sikap perawat dalam menyampaikan keluhan kepada pasien dan dapat dijelaskan bahwa semua keluhan terjadi akibat kurangnya komunikasi perawat (Fanny et al., 2022).

Hasil penelitian Bekele et al. (2022), di rumah sakit umum Negara Bagian Harari, Ethiopia Timur sebanyak 58,1% pasien yang menilai komunikasi perawat kepada pasien kurang baik. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Qamarina (2021), terdapat 52,7% responden yang tidak puas terhadap pelayanan di puskesmas Kabupaten Bengkalis. Penelitian yang dilakukan oleh Oktavianus Plewan et al. (2019), menunjukkan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat hampir seluruhnya dikategorikan baik tetapi masih ada yang menilai kurang baik (1,3%). Penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Reza (2018), sebanyak 44,6% responden menilai tidak baiknya komunikasi perawat kepada pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis. Dan dari hasil penelitian Ra'uf (2021), di rumah sakit Ulin Banjarmasin sebesar 46,1% pelaksanaan komunikasi terhadap perawat kepada pasien kurang baik. Pada penelitian terdahulu di atas masih ada pasien yang merasa kurang puas terhadap komunikasi perawat. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada 10 pasien di rumah sakit tersebut, menunjukkan bahwa 60% dari 100% merasa kurang puas dengan komunikasi perawat dalam pelayanan keperawatan. Hal ini dibuktikan dengan adanya beberapa keluhan, baik dari keluarga maupun pasien itu sendiri terhadap pelayanan yang diberikan perawat.

Faktor komunikasi perawat kepada pasien dengan penyampaian informasi dari perawat yang dianggap sebagian pasien kurang jelas, dan jenis informasi mengenai rumah sakit yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pasien. Sehingga, yang awalnya pasien banyak melakukan pengobatan di Rumah Sakit, sekarang menjadi berkurang karena komunikasi perawat dan informasi yang didapat tidak sesuai sehingga pasien tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat dalam hal komunikasi (Tamara et al., 2022).

Komunikasi yang buruk dapat menimbulkan masalah, salah satu adalah dalam mengidentifikasi pasien, dapat diketahui bahwa untuk memastikan ketepatan pasien yang akan mendapatkan layanan, serta menyalurkan layanan yang diperlukan oleh pasien hal ini dapat terjadi kesalahan dan membahayakan keselamatan pasien karena tidak tepatnya informasi kepada pasien karena kemampuan komunikasi perawat yang buruk dan dampak yang terjadi yaitu terjadi kesalahan di pelayanan yang akan dilakukan selanjutnya dan menimbulkan kejadian serta dapat mengurangi kepuasan pasien (Tirta et al., 2022).

Berdasarkan permasalahan yang terjadi penulis tertarik untuk melakukan penelitian bagaimana “Hubungan Kualitas Komunikasi Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Layanan Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura”

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Maret – Mei 2023 di Rumah Sakit Ratu Zalecha Martapura. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah rata-rata pasien perbulan Rawat Inap Ruang Bedah RSUD Ratu Zalecha Martapura tahun 2023 sebanyak 80 pasien, pasien diambil secara *total sampling*.

Variabel pada penelitian ini yaitu variabel bebas komunikasi perawat dan variabel terikat kepuasan pasien. pada Kriteria inklusi adalah pasien yang dirawat selama 24 jam, dapat berkomunikasi dengan baik, bersedia sebagai responden dalam penelitian dan kriteria eksklusi adalah pasien yang mengalami gangguan kesadaran, tidak bersedia sebagai responden. Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner dari penelitian Indra (2019) yang terdiri dari demografi pasien, komunikasi perawat, kepuasan pasien. Sebelum mengisi lembar kuesioner pasien harus mengisi lembar *informed consent* terlebih dahulu. Pengisian kuesioner dilakukan 15-30 menit untuk setiap pasien dan akan di damping oleh peneliti. Setelah data terkumpul kemudian data di analisis menggunakan uji *spearman rank*.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Pasien (n=80)

Variabel	N	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	52	65
Perempuan	28	35

Umur

Variabel	N	%
17-25 tahun	6	7,5
26-35 tahun	10	12,5
36-45 tahun	31	38,8
46-55 tahun	28	35
56-65 tahun	4	5
>65 tahun	1	1,3
Pendidikan		
Tidak Sekolah	2	2,5
SD	6	7,5
SMP	18	22,5
SMA	50	62,5
Perguruan Tinggi	4	5
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	9	11,3
Swasta	47	58,8
Wiraswasta	10	12,5
PNS	12	15
Pensiunan	2	2,5

Karakteristik responden pada Tabel 1. Meliputi jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, pekerjaan. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Ratu Zalecha Martapura pada bulan Maret – Mei 2023. Karakteristik menunjukkan sebagian besar pasien laki-laki berjumlah 65% dan responden menunjukkan mayoritas umur responden 36-45 tahun sebanyak 38,8%. Berpendidikan SMA 62,5% . Pasien yang di rawat di Ruang Bedah sebagian besar bekerja swasta sebanyak 58,8%.

Analisis Univariat

Tabel 2. Komunikasi Perawat (n=80)

Variabel	N	%
Komunikasi Perawat		
Baik	48	60
Cukup Baik	32	40
Kurang Baik	0	0
Total	80	100

Tabel 2. menunjukkan bahwa komunikasi perawat di Ruang Bedah mendapat respon mayoritas baik sebanyak 60%. Komunikasi perawat di Ruang Bedah belum optimal pada saat fase orientasi dan gesture tubuh perawat pada saat berkomunikasi kepada pasien.

Tabel 3. Kepuasan Pasien (n=80)

Variabel	N	%
Kepuasan Pasien		
Puas	42	52,5
Cukup Puas	38	47,5
Kurang Puas	0	0
Total	80	100

Tabel 3. menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Ruang Bedah sebagian besar pasien merasa puas sebanyak 52,5%. Dimensi kepuasan pasien di Ruang Bedah belum optimal terutama pada *responsiveness* yaitu perawat tidak selalu membantu pasien untuk memperoleh obat.

Analisis Bivariat

Tabel 4. Hubungan Komunikasi Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura (n=80)

Komunikasi Perawat	Kepuasan							
	Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Baik	35	79,9	13	27,1	0	0	48	100
Cukup Baik	7	21,9	25	78,1	0	0	32	100
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	42	52,5	38	47,5	0	0	80	100

r = 0,403
p < 0,001

Hasil pada Tabel 4. menunjukkan terdapat hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang dirawat di Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura. nilai koefisien korelasi didapatkan nilai 0,403 yang berarti tingkat Hubungan Komunikasi Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Bedah RSUD Ratu Zalecha Martapura memiliki korelasi sedang.

PEMBAHASAN

Komunikasi Perawat

Hasil penelitian komunikasi perawat di Ruang Bedah RSUD Ratu Zalecha mayoritas merespon baik berdasarkan data dari kuesioner pada parameter verbal dengan pernyataan “perawat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan bukan bahasa medis saat berkomunikasi dengan anda” didapatkan hasil sebagian besar mendapat respon sering dari responden. Sedangkan hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi perawat yang cukup baik disebabkan perawat jarang memperkenalkan diri mereka kepada pasien. Data dari kuesioner dengan pernyataan “perawat memperkenalkan diri kepada anda” didapatkan hasil banyak yang merespon sering tetapi ada juga menjawab kadang-kadang dari responden.

Hasil penelitian komunikasi perawat di Ruang Bedah RSUD Ratu Zalecha Martapura mayoritas merespon baik berdasarkan data dari kuesioner pada parameter nonverbal dengan pernyataan “perawat pada saat berkomunikasi dengan anda mempertahankan sikap terbuka yaitu lengan tidak dilipat atau mengepal” didapatkan hasil sebagian besar mendapat respon sering dari responden. Sedangkan hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi perawat yang cukup baik berdasarkan data dari kuesioner dengan pernyataan “perawat pada saat berkomunikasi dengan anda mempertahankan sikap sedikit miring atau membungkuk ke arah anda” didapatkan hasil banyak yang merespon sering tetapi ada juga yang menjawab kadang-kadang dari responden.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Oktavianus Plewan et al. (2019) tentang komunikasi perawat di Puskesmas Dinoyo kota Malang dengan hasil penelitian yang mengatakan hampir seluruhnya baik, Komunikasi yang baik dapat berupa interaksi yang baik antara perawat dan pasien dalam berkomunikasi, dari awal hingga akhir pertemuan dengan menggunakan bahasa lisan atau tulisan serta ungkapan perasaan melalui ekspresi wajah, gerakan tubuh, intonasi suara serta jarak antara pasien dan perawat. Hasil penelitian Muhamad Reza (2018) komunikasi terapeutik perawat pada pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis dengan hasil sebagian besar responden mendapatkan komunikasi perawat dengan baik. Pada proses penyembuhan pasien apabila komunikasi pasien dengan perawat baik sehingga pasien dapat dilakukan diagnosa yang tepat dan asuhan keperawatan yang sesuai dengan penyakit yang diderita dengan demikian perawat dituntut untuk bekerja keras untuk memenuhi tujuan yang telah ditetapkan pada asuhan keperawatan dengan komunikasi dan bekerja sama dengan pasien untuk berdiskusi tentang masalah-masalah yang merintangai pencapaian tujuan di mana penerapan komunikasi oleh perawat disebabkan karena kesadaran perawat yang makin meningkat tentang pentingnya membina komunikasi dan terbuka sehingga tercapai hubungan saling percaya dengan pasien untuk dapat memahami permasalahan pasien dan tepat dalam menangannya.

Menurut Khainuddin (2020) Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi perawat yang cukup baik disebabkan perawat jarang memperkenalkan diri mereka kepada pasien. Berdasarkan data dari kuesioner pada

Hakim MLN, Pertiwi MR, Norfitri R., Hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien parameter berbicara dengan pernyataan “perawat memperkenalkan diri kepada anda” didapatkan hasil mayoritas mendapat respon sering tetapi banyak juga menjawab kadang-kadang dari responden. Menurut Nisa (2022) pada fase orientasi, perawat akan memperkenalkan diri dan menciptakan komunikasi yang baik sehingga pasien merasa percaya dan membangun rasa penerimaan dan pengertian antara perawat dan pasien.

Menurut teori Kendon (2014) dikutip dari Ra’uf (2021), gestur tubuh seperti sikap terbuka yaitu lengan tidak dilipat atau mengepal merupakan suatu bentuk komunikasi nonverbal dengan aksi tubuh yang terlihat mengkomunikasikan pesan-pesan tertentu, baik sebagai pengganti wicara atau bersamaan dan paralel dengan kata-kata.

Menurut peneliti bahwa komunikasi sangat bermanfaat bagi perawat karena dapat memperoleh informasi tentang kondisi pasien dan bagi pasien komunikasi ini dapat membantu dalam menyampaikan keluhan sehingga dapat dilakukan diagnosis yang tepat dan asuhan keperawatan yang tepat sesuai dengan penyakit yang diderita pasien sehingga dapat memperoleh kesembuhan. Banyaknya perawat yang melakukan komunikasi dalam kategori baik dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain faktor pendidikan perawat serta pengetahuan perawat yang baik.. Komunikasi paling baik dilakukan oleh perawat adalah menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan jelas saat berkomunikasi, menghindari penggunaan bahasa medis atau menyampaikan dalam bahasa yang mudah di mengerti. Perawat menyampaikan pesan yang ringkas dan memperhatikan kecepatan berbicara saat berkomunikasi dan Perawat mengakhiri komunikasi dengan cara yang baik. Perawat perlu meningkatkan lagi komunikasi verbal pada fase orientasi kepada pasien dan pada komunikasi nonverbal yaitu gerakan tubuh perawat

Kepuasan Pasien

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang tingkat kepuasan pasien di ruangan bedah RSUD Ratu Zalecha Martapura mayoritas puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan data dari kuesioner pada parameter empati dengan pernyataan “perawat perhatian dan memberi dukungan moril terhadap keadaan anda (menanyakan dan berbincang-bincang tentang keadaan anda)” didapatkan hasil Sebagian besar merespon sering dari responden. Tingkat kepuasan yang cukup pada penelitian ini dapat dilihat berdasarkan data dari kuesioner pada parameter ketanggapan dengan pernyataan “perawat membantu anda untuk memperoleh obat” didapatkan banyak yang merespon kadang-kadang dari responden.

Data, pasien yang merasa puas terhadap pelayanan di ruang bedah RSUD Ratu Zaelecha kebanyakan berjenis kelamin laki-laki, Sebagian beasr pasien yang berumur 36-45 tahun yang merasa puas dengan pelayanan di ruang bedah RSUD Ratu Zaelcha Martapura, mayoritas responden yang berpendidikan SMA merasa puas dengan pelayanan di ruang bedah RSUD Ratu Zalecha Martapura.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian Muhamad Reza (2018) tentang kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Ciamis sebagian besar berkategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di RSUD Kabupaten Ciamis yang dilakukan perawat telah mampu memenuhi harapan pasien akan pelayanan yang prima dan berkualitas. Kepuasan pasien yang baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat dapat mempengaruhi pasien untuk kembali saat menderita sakit atau bahkan mengajak keluarga atau orang dekat pasien untuk menggunakan jasa pelayanan di Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis. Hasil penelitian Oktavianus Plewan et al. (2019) kepuasan pasien di Puskesmas Dinoyo kota Malang hampir seluruhnya sangat puas. Hampir seluruh responden yang dikategorikan sangat puas dapat disebabkan oleh persepsi responden sebagai timbal balik atas pelayanan kesehatan yang diperoleh sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Menurut Yanto (2018) sikap empati merupakan salah satu kunci penting, sikap empati perawat mampu meningkatkan kualitas hidup pasien. Sikap empati perawat akan berdampak pada peningkatan harapan pasien, pasien yang dirawat memerlukan dukungan sosial dan emosional dari keluarga maupun pemberi pelayanan di rumah sakit.

Menurut Saprilla (2018) *responsiveness* adalah penilaian mutu yang paling dinamis karena harapan pelanggan cenderung meningkat sejalan dengan kemajuan teknologi kesehatan. Pelanggan dalam hal ini pasien tentunya akan mengharapkan layanan yang cepat namun tepat, namun kualitas pelayanan yang sebenarnya diberikan atau didapatkan dapat tidak sesuai atau lebih rendah sehingga pelanggan akan memberikan nilai buruk terhadap pengalamannya tersebut. Penilaian tersebut timbul karena tidak atau belum terpenuhinya harapanharapan pelanggan sehingga menyebabkan rasa ketidakpuasan terhadap organisasi penyedia jasa pelayanan kesehatan. Namun sebaliknya, ketika kualitas pelayanan yang diberikan atau didapatkan sama atau bahkan lebih daripada harapan atas pelayanan maka pelanggan akan cenderung merasa puas bahkan loyal.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan yang timbul dari diri seseorang setelah membandingkan hasil suatu produk atau jasa, yang dirasakan setelah penggunaannya, sehingga kepuasan yang muncul dapat membuat seseorang tersebut ingin menikmati kembali pelayanan tersebut (Harfika & Abdullah, 2021).

Menurut Nurhasanah yang dikutip oleh Rusnoto (2019) menyatakan bahwa faktor demografi yang berhubungan dengan kepuasan adalah jenis kelamin di mana jenis kelamin laki-laki dinyatakan lebih mudah puas berbeda dengan jenis kelamin perempuan yang tidak mudah puas. Hal ini disebabkan bahwa jenis kelamin mempengaruhi persepsi dan harapan pasien untuk memenuhi kebutuhan termasuk pelayanan kesehatan. Perempuan lebih senang menjalin komunikasi dengan sesama dan bertujuan untuk membangun kebersamaan, sedangkan laki-laki lebih mengutamakan dengan grup untuk mendapatkan kemandirian.

Menurut Anoraga dikutip dari Ra'uf (2021) ada kecenderungan konsumen yang lebih tua lebih merasa puas dari konsumen yang berumur relatif lebih muda. Hal ini diasumsikan bahwa konsumen yang lebih tua telah berpengalaman sehingga ia mampu menyesuaikan diri dengan kondisi pelayanan yang sebenarnya, sedangkan konsumen usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang pelayanan yang diberikan, sehingga apabila harapannya dengan realita pelayanan terdapat kesenjangan, atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas.

Menurut Rusnoto (2019) Tingkat pendidikan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di mana tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SMA lebih mudah puas dibandingkan dengan tingkat pendidikan lebih dari SMA karena orang dengan tingkat pendidikan SD, SMP atau sama dengan SMA tingkat pengetahuannya lebih sedikit (kurang) dibandingkan dengan yang tingkat pendidikannya perguruan tinggi sehingga mempengaruhi persepsi pasien dalam menilai pelayanan yang diberikan perawat khususnya dalam hal ini adalah komunikasi perawat.

Menurut peneliti bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya adalah kualitas produk atau jasa di mana pasien merasa puas bila yang didapatkan sesuai yang diharapkan, fasilitas kesehatan yang baik, komunikasi yang mudah dipahami dan suasana yang tenang dan nyaman. Tingkat kepuasan antar individu satu dengan individu lain berbeda dapat dikarenakan adanya pengaruh dari faktor jenis kelamin, umur, pendidikan, jenis kelamin. Perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan khususnya komunikasi dengan pasien hendaknya dapat menjalin kebersamaan dan lebih memperhatikan bagaimana karakteristik pasien yang dihadapinya karena karakteristik individu juga dapat mempengaruhi persepsinya apakah puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Bedah RSUD Ratu Zalecha Martapura

Hasil uji statistik *Spearman Rank* tentang Hubungan Komunikasi Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Bedah RSUD Ratu Zalecha Martapura, bahwa ada hubungan signifikan antara Komunikasi Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Bedah RSUD Ratu Zalecha Martapura. Hubungan Komunikasi Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Bedah RSUD Ratu Zalecha Martapura memiliki korelasi sedang.

Hal ini didukung oleh teori Suryani dikutip dari Ra'uf (2021), yang menyatakan kepuasan pasien yang paling sering ditemukan erat kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit, antara lain : lamanya waktu tunggu, lingkungan rumah sakit, sikap, perilaku, keramahan petugas, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menjadi kunci kepuasan pasien di rumah sakit sehingga pasien akan kembali berobat pelayanan kesehatan tersebut apabila mengalami sakit.

Menurut Rantung (2022) komunikasi yang baik ialah komunikasi yang membuat pasien tersebut merasa nyaman. Pasien bisa langsung menjelaskan mengenai permasalahan kesehatan yang dirasakan, pasien bisa bertanya langsung mengenai proses penyembuhan terhadap perawat yang bertanggung jawab terhadapnya. Sehingga kenyamanan, kepercayaan, dan komunikasi terhadap perawat dapat dirasakan pasien dalam menunjang proses penyembuhan pasien tersebut. Begitu juga sebaliknya ketika perawat menjelaskan yang berkaitan dengan permasalahan kesehatan yang dialami pasien atau proses penyembuhan yang dilakukan perawat terhadap pasien maka timbal balik antara keduanya dapat berjalan dengan baik. Bila pasien merasakan pelayanan yang diberikan oleh dokter baik secara efektif dan efisien maka itu akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien itu sendiri.

Menurut Surlia (2018) komunikasi itu sangat penting dalam proses penyembuhan, karena dalam kondisi tubuh yang tidak sehat kalau hanya diobati dengan medis tanpa komunikasi yang baik maka pasien akan *down*. Tetapi kalau komunikasi antara perawat dengan pasien itu baik maka pasien merasa terhibur. Jadi orang yang sedang sakit kalau diperhatikan, mereka lebih senang atau terhibur apabila komunikasi itu tercipta baik. Mereka akan merasa diperhatikan,

Hakim MLN, Pertiwi MR, Norfitri R., Hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien dihormati, dihargai sehingga melalui cara ini mereka lebih terbuka terhadap perawat, tidak segan menyampaikan apa yang pasien rasakan.

Menurut peneliti, komunikasi perawat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang bedah RSUD Ratu Zalecha Martapura karena komunikasi merupakan salah satu cara memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya terhadap pasien, sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Perawat yang memiliki komunikasi yang baik akan memberikan kepuasan pada pasien. Dalam penelitian ini komunikasi perawat dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di mana perawat bersikap tenang dan dapat mengontrol perasaan saat bertemu dengan pasien, perawat memberi dan memperkenalkan diri ketika berinteraksi dengan pasien, fasilitas yang disediakan rumah sakit dan pelayanan medis. Komunikasi yang kurang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Komunikasi yang baik juga dapat memberikan dorongan agar pasien cepat sembuh dan memunculkan semangat dalam diri pasien, dengan berkomunikasi dan memberi semangat kepada pasien akan membuat pasien tersebut merasa optimis sehingga sangat membantu dalam proses penyembuhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan jumlah sampel 80 orang pasien, mengenai Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Bedah RSUD Ratu Zalecha Martapura, maka disimpulkan bahwa komunikasi perawat kepada pasien di ruang Bedah RSUD Ratu Zalecha Martapura sebagian besar baik sebanyak 48 (60%), tingkat pasien di ruang Bedah RSUD Ratu Zalecha Martapura sebagian puas sebanyak 42 (52,5%), hubungan Komunikasi Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Bedah RSUD Ratu Zalecha Martapura $p < 0,001$ ($p < 0,05$), menunjukkan ada Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Bedah RSUD Ratu Zalecha Martapura.

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat disarankan bagi RSUD Ratu Zalecha hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi RSUD Ratu Zalecha agar meningkatkan komunikasi verbal dan nonverbal perawat, perawat perlu meningkatkan lagi komunikasi verbal pada fase orientasi kepada pasien yaitu perkenalan diri perawat kepada pasien. Dan pada komunikasi nonverbal yaitu gerakan tubuh perawat pada saat berkomunikasi kepada pasien. Bagi Institusi Pendidikan Kesehatan diharapkan dapat menambah informasi tambahan dan referensi yang berguna bagi mahasiswa Stikes Intan Martapura mengenai komunikasi perawat. Peneliti selanjutnya diharapkan pada peneliti selanjutnya untuk meneliti hubungan komunikasi interpersonal pasien kepada perawat dan sampel yang digunakan bisa lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Astutik, A. R. (2018). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien (di Ruang Melati RSUD Bangil, Pasuruan) (Doctoral dissertation, STIKes Insan Cendekia Medika Jombang).
- Bekele, Y., Worku, T., Atnafe, G., Debella, A., Habte, S., Goshu, A. T., & Assebe, T. (2022). *Patients' perceptions of nurses' communication in public hospitals of Harari Regional State, Eastern Ethiopia*. *SAGE Open Medicine*, 10, 20503121221097270.
- Djohan, A. J. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13(66), 257–271.
- Fanny, N., Fatimah, F. S., & Huda, M. I. N. (2022, June). Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X. *In Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional* (pp. 506-512).
- Hajriani, H. (2013). Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang Dirawat di Ruang Perawatan Bedah RSUD Haji Makassar (Saenab Dasong dan Nur Hidayah) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 14(01).
- Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22-31.
- Kurniati, D. P. Y. (2016). Modul Komunikasi verbal dan non verbal. Univ Udayana Fak Kedokt.
- Kusumawati, T. I. (2019). Komunikasi verbal dan nonverbal. *Al-Irsyad: Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 6(2).

- Reza, M., & Sastraprawira, T. (2018). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2018.
- Nisa, F. Y. A., Wulandari, R. D., & Wahyanto, T. (2022). Nurses' Therapeutic Communication and Its Effect on Hospitalized Patients' Satisfaction. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(3).
- Notoatmodjo. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: RinekaCipta. Notoatmodjo, S. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pertiwi, M. R., Wardhani, A., Kep, S., Kep, N. M., Raziansyah, S. K., Lucia Firsty, P. K. & Arnianti, S. K. (2022). Komunikasi Terapeutik dalam Kesehatan. Rizmedia Pustaka Indonesia.
- Pohan, D. D., & Fitria, U. S. (2021). Jenis Jenis Komunikasi. *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies*, 29-37.
- Qamarina, N., Sari, T. P., & Kusuma, I. B. (2021). Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Terhadap Kepuasan Pasien BPJS pada Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) di Unit Pelayanan Teknis (UPT) Puskesmas Pambang Kabupaten Bengkalis Tahun 2021. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*, 1(2), 171-182.
- Rantung, N. G., Kepel, B. J., Lumunon, T. H., Surya, W. S., & Waworuntu, M. Y. (2022). Pengaruh Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Antara Dokter-Pasien Berfokus Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di Rawat Inap Rsud Anugerah Tomohon. Prepotif: *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(3), 2038-2049.
- Ra'uf, M. (2021). Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Kasus di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin. *Jurnal Terapung: Ilmu-ilmu Sosial*, 3(2), 37-46.
- Rizal, F., Marwati, T. A., & Solikhah, S. (2021). Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Di Unit Fisioterapi. *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*, 8(2), 54-62.
- Rusnoto, R., Purnomo, M., & Utomo, T. P. (2019). Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 10(2), 343-349.
- Sapriilla, A. N. (2018). Pengaruh responsiveness perawat dalam praktik komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien instalasi rawat inap RSUD Haji Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 173-179.
- Suliyanto, P., & MM, P. (2018). Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi (*Doctoral dissertation*, Tesis & Disertasi. Yogyakarta: Andi Publisher).
- Tanapuan, O. P., Prastiwi, S., & Sulasmini, S. (2019). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Verbal Dan Non-Verbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 4(1).
- Tamara, C. V., Utami, T. N., & -, N. A. (2022). Analisis Pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 3(2), 29–38. <https://doi.org/10.34012/jkpi.v3i2.1995>
- Wulandari, I. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Di Rs Khusus Bedah Hasta Husada. *Health Care Media*, 6(11), 51-57.
- Yanto, A., Wuryanto, E., & Surwanti, S. (2018). Peningkatan Kepuasan Pasien BPJS Melalui Peningkatan Empati Perawat. *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*, 1(2), 21-28.