



**ARTIKEL JURNAL**

**HUBUNGAN PELAKSANAAN KOMUNIKASI FASE  
PERKENALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG  
RAWAT INAP RUMAH SAKIT BALADHIKA HUSADA  
KABUPATEN JEMBER**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Keperawatan**

**Oleh:  
Bayu Viqi Darmawan  
16.1101.1042**


**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2020**

**PERNYATAAN PERSETUJUAN**

Jurnal ini telah diperiksa oleh pembimbing Skripsi Program Studi S1 Keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Mei 2020

Pembimbing I

  
(Ns. Supriyadi, S. Kep., M. Kes.)  
NIP. 197404152005011001

Pembimbing II

  
(Ns. Komarudin, M.Kep., Sp.,Kep.J.)  
NPK. 196812089305384

# Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Fase Perkenalan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baladhika Husada Kabupaten Jember

Oleh:

Bayu viqi darmawan<sup>1)</sup>, Supriyadi<sup>2)</sup>, Komarudin<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

<sup>2,3)</sup>Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jl. Karimata 49 Jember Telp: (0331) 332240 Fax: (0331) 337957 Email:

[fikes@unmuhjember.ac.id](mailto:fikes@unmuhjember.ac.id) Website: <http://fikes.unmuhjember.ac.id>

Email: [viqybayu@yahoo.co.id](mailto:viqybayu@yahoo.co.id)

## Abstrak

Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit menjadi hal utama sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan sehingga akan tercipta suatu kepuasan dan loyalitas dari pasien. Namun pada praktek di lapangan pasien sering tidak puas dengan kualitas dan jumlah informasi yang diterima dari tenaga kesehatan, pasien tidak puas berkomunikasi dengan dokter dan perawat, aspek yang paling membuat ketidakpuasan adalah jenis informasi yang diterima dan kurangnya interaksi antara perawat dengan pasien.

Desain penelitian yang digunakan adalah studi *korelasional* dengan pendekatan *Spearman Rho* teknik pengambilan sampel menggunakan *kuota sampling* dengan sampel pasien yang di rawat di ruang rawat inap.

Analisa data menggunakan uji *Spearman Rho* didapatkan (p value = 0,000) ( $\alpha = <0,05,$ ) ( $r = 0,755$ ) artinya terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi fase perkenalan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baladhika Husada Kabupaten Jember

Ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi di fase perkanalan keperawatan harus segera diatasi. Hal ini dikarenakan, perawat merupakan tenaga kerja terbanyak serta memiliki intensitas waktu yang lebih sering bertemu pasien dibandingkan tenaga kesehatan lainnya. Jika seseorang merasa puas dengan kualitas pelayanan keperawatannya, maka besar kemungkinan citra institusi pelayanan kesehatan tersebut juga akan baik.

Kata Kunci : Komunikasi, Fase Perkenalan, Kepuasan.

Daftar Pustaka : 37 (2008 - 2016)

# **The Relationship between the Implementation of Communication in the Introduction Phase and Patient Satisfaction in the Inpatient Room at the Baladhika Husada Hospital, Jember Regency**

## **Abstract**

*The patient's assessment of the quality of service in the hospital is the main point as a reference in the improvement of services so that it will create a satisfaction and loyalty from the patient. But in practice in the field patients are often dissatisfied with the quality and amount of information received from health workers, patients are not satisfied communicating with doctors and nurses, the most dissatisfied aspects are the type of information received and the lack of interaction between nurses and patients.*

*The design of the study used is a correlational study with Spearman Rho approach sampling technique using sampling quota with the sample of patients who are inpatients in the inpatient room.*

*Analysis of data using Spearman Rho test obtained ( $p$  value = 0,000) ( $\alpha$  = <0.05,) ( $r$  = 0.755) means there is a significant relationship between introductory phase communication and patient satisfaction in the Hospital Inpatient Room of Baladhika Husada Jember Regency.*

*Patient dissatisfaction with communication in the nursing care phase must be addressed immediately. This is because nurses are the most workforce and have the intensity of time to meet patients more often than other health workers. If a person is satisfied with the quality of his nursing services, then it is likely that the image of the health care institution will also be good.*

**Keywords:** Communication, Introduction Phase, Satisfaction.

**Bibliography:** 37 (2008 - 2016)

## **PENDAHULUAN**

Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit menjadi hal utama sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan sehingga akan tercipta suatu kepuasan dan loyalitas dari pasien (Nursalam, 2012). Namun pada praktek di lapangan pasien sering tidak puas dengan kualitas dan jumlah informasi yang diterima dari tenaga kesehatan, pasien tidak puas berkomunikasi dengan dokter dan perawat, aspek yang paling membuat ketidakpuasan adalah jenis informasi yang diterima dan kurangnya interaksi

antara perawat dengan pasien (Mandala, 2002).

Banyak faktor penyebab dari ketidakpuasan pasien di rumah sakit, salah satunya yaitu komunikasi dari dokter dan perawat. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung dari bagaimana faktor tersebut dapat memenuhi harapan-harapan (Husna, 2006). Seorang pasien yang tidak puas pada akhirnya akan mengubah sikap serta perilaku yang kurang sesuai contohnya seperti tidak patuh pada seluruh prosedur keperawatan dan prosedur medis serta menolak dipasang infus,



menolak minum obat, menolak untuk dikompres air hangat dan lain-lain. Akhirnya pasien akan meninggalkan rumah sakit dan mencari jasa pelayanan yang bermutu di tempat lain (Husna, 2006).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kurniasih dalam Hijriani 2013 tentang hubungan kinerja perawat pelaksana dalam melakukan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien ditinjau dari persepsi pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Kepolisian Pusat Raden Said Sukanto menunjukkan bahwa 80,9% pasien merasa tidak puas dan sebanyak 19,1% pasien merasa puas dengan kinerja perawat pelaksana. Sedangkan di SPI R.S. Bhayangkara Tk. II H.S. Samsorei Mertojo Surabaya pada tahun 2011 diperoleh bahwa pasien dinas POLRI yang tidak puas terhadap pelayanan keperawatan sebanyak 25,6% dari 49 keluhan pelayanan rumah sakit melalui kontak telepon dan SMS (Bhayangkara, 2013). Sementara pada penelitian yang dilakukan oleh Mufarida (2011) di RS. Dr. Soebandi Kabupaten Jember didapatkan hasil hanya sebesar (61,9%) komunikasi fase orientasi yang dilakukan oleh perawat, sedangkan untuk tingkat kepuasan pasien sendiri didapatkan hasil sebanyak (33%) pasien merasa tidak puas dengan pelaksanaan komunikasi fase orientasi dari perawat.

Dari hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti di Rumah Sakit Baladhika Husada Kabupaten Jember di Ruang Rawat Inap Mawar dan juga Teratai didapatkan bahwa rata rata jumlah pasien dalam setiap bulannya berjumlah sekitar 70 pasien yaitu di Ruang Mawar 50 orang dan untuk Ruang Teratai 20 orang, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada perawat yang bekerja di Ruang Mawar dan juga Ruang Teratai didapatkan bahwa dari 22

orang perawat yang bekerja di Ruang Mawar dan Teratai masih terdapat 9 orang perawat yang kurang dalam menerapkan konsep komunikasi salah satunya yaitu di fase pengenalan diri dikarenakan rutinitas pekerjaan perawat yang padat sehingga banyak keluhan yang muncul dari setiap pasien ke perawat terkait dengan komunikasi serta kurangnya sikap ramah dari perawat dan fasilitas yang masih belum sesuai.

Dalam pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit, antara lain: keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat, aspek pelayanan di rumah sakit, serta ketertiban rumah sakit. Sikap, perilaku, tutur kata, keramahan petugas, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh perawat menduduki peringkat yang tinggi dalam persepsi kepuasan pasien rumah sakit (Suryawati, 2006). Dari berbagai faktor tersebut komunikasi merupakan salah satu faktor yang memiliki peranan penting dalam kepuasan pasien (Atarishine, 2013 dalam Karin, 2018). Kurangnya komunikasi antara staf dengan pasien menjadi salah satu alasan keluhan umum pasien di rumah sakit. Pasien sering tidak puas dengan kualitas dan jumlah informasi yang diterima dari tenaga kesehatan. 35 sampai 40% pasien tidak puas berkomunikasi dengan dokter dan perawat, aspek yang mengakibatkan pasien merasa tidak puas yaitu informasi yang diterima oleh pasien (Mandala, 2002). Penerapan komunikasi perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan masih belum tercapai sepenuhnya dikarenakan rendahnya motivasi dan keinginan untuk

mengetahui situasi klien merupakan salah satu menurunnya kepuasan pasien dalam memberikan pelayanan rumah sakit (Diana & Asrin, 2006).

Efektifitas komunikasi dalam meningkatkan kepuasan pasien sangat tergantung pada setiap perawat sebagai komunikator dan pasien sebagai komunikan. Perlu diketahui bahwa komunikasi yang asertif dalam praktek keperawatan sangat berpengaruh atau membantu pasien dalam proses penyembuhan dan memenuhi kebutuhan dasarnya selama di rumah sakit, sehingga dapat menghasilkan suatu kepuasan tersendiri bagi setiap pasien (Mandala, 2002). Berdasarkan hasil penelitian terkait kepuasan pasien menunjukkan bahwa masih terdapat perawat yang belum menjalankan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar rumah sakit, kecenderungan sikap yang ditampilkan tersebut mungkin juga tidak disadari oleh perawat itu sendiri, tetapi pandangan masyarakat akan hal tersebut tetap menjadi bagian dari sisi kelemahan sumber daya perawat, sehingga masih banyak ditemukan keluhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan atau keperawatan yang masih belum terbentuk dengan baik (Wahidah et al, 2007). Berdasarkan fenomena yang ada di atas, peneliti ingin mengetahui apakah ada hubungan komunikasi di fase perkenalan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Baladhika Husada Kabupaten Jember.

## **METODE PENELITIAN**

**Desain Penelitian** yang digunakan oleh peneliti adalah korelasional dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional* yang bertujuan untuk

mengetahui hubungan antara variabel independen (komunikasi fase perkenalan) dengan variabel dependen (kepuasan pasien), dimana dalam sistem ini variabelnya diukur dalam waktu yang bersamaan (Nursalam, 2008).

**Populasi** Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang di rawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Baladhika Husada Kabupaten Jember dengan jumlah pasien yang berada di ruang mawar, anggrek dan melati jika di total pada bulan november yaitu mencapai 70 pasien.

**Teknik sampling** Cara pengambilan sampel menggunakan *non probability* sampling dengan teknik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Kuota Sampling*. *Kuota Sampling* yaitu jumlah kuota tergantung dari keinginan peneliti, dengan kata lain tidak ada standard batas minimal kuota yang diinginkan serta pengambilan sampel dilakukan secara langsung (Nursalam, 2008).

**Analisa Data** yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan pelaksanaan komunikasi fase perkenalan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Baladhika Husada Kabupaten Jember dengan menggunakan Uji *Spearman rho*. Uji *Spearman rho* digunakan untuk menguji ada tidaknya hubungan variabel independen (komunikasi fase perkenalan) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien). Dalam pelaksanaan penelitian menggunakan prinsip-prinsip etik. Penelitian ini telah lolos dalam uji etik dari komite etik Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember dengan No. 525/KEPK/FIKES/IX/2020.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel I Distribusi Frekuensi Data Umum Di Rumah Sakit Baladika Husada Juli 2020 (n=60)

No	Data Umum	Frekuensi	Presentase
1.	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-laki	19	31.7%
	Perempuan	41	68.3%
2.	<b>Usia</b>		
	<25 tahun	5	8.3%
	>25 tahun	55	91.7%
3.	<b>Agama</b>		
	Islam	59	98.3%
	Kristen	1	1.7%
4.	<b>Pekerjaan</b>		
	PNS	3	5.0%
	Buruh	1	1.7%
	Wiraswasta	45	75.0%
	Lain-lain	11	18.3%
5.	<b>Tingkat Pendidikan</b>		
	SD	9	15.0%
	SMP	28	46.7%
	SMA	20	33.3%
	S1	3	5.0%

Berdasarkan Tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa bahwa sebagian besar jenis kelamin responden perempuan sejumlah 41 orang dengan persentase (68,3%), sebagian besar jenis usia responden adalah diusia > 25 tahun sejumlah 55 orang dengan persentase (91,7%), sebagian besar agama adalah islam sejumlah 59 orang dengan persentase (98,3%), sebagian besar pekerjaan responden adalah wiraswasta sejumlah 45 orang dengan persentase (75,0%), sebagian besar tingkat pendidikan responden adalah smp sejumlah 28 orang dengan persentase (46,7%).

Tabel II Distribusi Frekuensi Data Khusus Di Rumah Sakit Baladika Husada Juli 2020 (n=60)

No	Data Khusus	Frekuensi	Presentase
1.	<b>Komunikasi Perawat</b>		
	Baik	54	90.0%
	Cukup	6	10.0%
2.	<b>Kepuasan Klien</b>		
	Puas	53	88.3%
	Cukup Puas	5	8.3%
	Kurang Puas	2	3.3%

Berdasarkan Tabel II diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar (90,0%) responden menyatakan perawat memiliki komunikasi yang

baik difase pengenalan dalam proses pelayanan. Hasil kepuasan klien sebagian besar bahwa 53 responden

(88,3%) menyatakan puas terkait komunikasi perawat

Tabel III *Correlations Spearman's rho* Komunikasi Fase Perkenalan Dengan Kepuasan Pasien Di ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baladika Husada Juli 2020 (n=60)

		Komunikasi Fase	
		Perkenalan	Kepuasan Pasien
Komunikasi Fase Perkenalan	Correlation Coefficient	1.000	.755**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	60	60
Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.755**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	60	60

Berdasarkan tabel III dapat diketahui bahwa dari hasil analisa bivariat menggunakan uji *Spearman rho* didapatkan p value = 0,000  $\alpha = 0,05 = r = 0,755$  dan correlation coefficient positif yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi fase pengenalan perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit baladhika husada kabupaten jember dengan hasil yang didapatkan 0,755 yang artinya memiliki hubungan yang kuat. Arah hubungan hasil penelitian ini memiliki arah hubungan yang positif, yang artinya semakin tinggi atau baik komunikasi fase pengenalan perawat maka tingkat kepuasan pasien juga akan meningkat.

#### A. Komunikasi Fase Perkenalan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui jika sebanyak 54 responden (90,0%) menyatakan perawat baik dalam berkomunikasi dan memperkenalkan diri, 6 responden (10,0%) menyatakan perawat cukup dalam berkomunikasi serta memperkenalkan diri.

Komunikasi merupakan unsur utama bagi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan

untuk mencapai hasil yang optimal. Komunikasi dalam perkenalan diri merupakan pelayanan kesehatan tidak dapat dipisahkan dari setiap pasien yang sedang menjalani perawatan saat di rumah sakit karena salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu komunikasi (Nurhasanah, 2009).

Menurut pendapat peneliti ada hubungan antara komunikasi fase pengenalan diri perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang di rawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Baladhika Husada Kabupaten Jember karena komunikasi dalam fase perkenalan diri merupakan elemen penting dalam proses pertama kali interaksi antara perawat dengan pasien. Ketika berinteraksi dengan pasien komunikasi yang baik sangat diperlukan baik itu aspek komunikasi verbal misalnya kejelasan informasi, nada bicara, waktu dan relevansi dan lainnya.

Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan sebanyak 6 responden (10,0%) yang mengatakan cukup pada komunikasi perawat. Merujuk



pada hasil penelitian pada tabel 5.1 menunjukkan bahwa responden yang termasuk dalam kategori ini adalah keseluruhannya berjenis kelamin perempuan diantaranya berusia > 25 tahun.

Hal ini didukung oleh penelitian Suhamirati bahwa perempuan mudah puas (67.1%), dari pada laki-laki (34,2%). Akan tetapi bertentangan dengan penelitian Hashim yang menyatakan perempuan tidak mudah puas (63%) dibandingkan laki-laki (37%) (Simbolon, 2011).

Menurut pendapat ahli, Sarwono (1986) yang dikutip Nurhasanah (2009) juga menyatakan bahwa jenis kelamin mempengaruhi persepsi dan harapan pasien untuk memenuhi kebutuhan termasuk pelayanan kesehatan. 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. Lebih lanjut, Loudon dan Bitta (1988) yang dikutip oleh Budiman (2010) menyatakan bahwa faktor demografi yang berhubungan dengan kepuasan adalah jenis kelamin dimana jenis kelamin laki-laki dinyatakan lebih mudah puas berbeda dengan jenis kelamin perempuan yang tidak mudah puas.

Menurut pendapat peneliti, pada dasarnya seorang perempuan lebih senang menjalin komunikasi melalui perkenalan diri dengan sesama yang bertujuan untuk membangun kebersamaan sedangkan kebersamaan tidak dapat terpenuhi

hanya dengan komunikasi perawat yang baik saja, akan tetapi juga dapat dipengaruhi dari umpan balik pasien itu sendiri.

Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan sebanyak 28 responden (46,7%) Merujuk pada hasil penelitian pada tabel 5.5 menunjukkan bahwa responden diantaranya memiliki tingkat pendidikan di bawah atau sama dengan SMP (Lampiran).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Lestari (2008) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SMP akan merasa puas 2,5 kali dibandingkan dengan responden yang berpendidikan lebih dari SMP atau SMA.

Sebagaimana Yayuk (2008) berpendapat bahwa tingkat kepuasan antar individu satu dengan individu lain berbeda dapat dikarenakan adanya pengaruh dari faktor jabatan, umur, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, pendidikan, jenis kelamin, sikap mental dan kepribadian.

Menurut pendapat peneliti bahwa tingkat pendidikan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dimana tingkat pendidikan kurang dari atau sama dari SMP dan SMA maka akan lebih mudah puas dibandingkan dengan tingkat pendidikan lebih dari SMP atau SMA karena orang dengan tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan SMA tingkat pengetahuannya lebih sedikit (kurang) dibandingkan dengan yang tingkat pendidikannya lebih dari

SMA atau yang telah mengenyam pendidikan di perguruan tinggi sehingga mempengaruhi persepsi pasien dalam menilai pelayanan yang diberikan perawat khususnya dalam hal ini adalah komunikasi di fase perkanalan perawat.

Oleh karena itu, perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan khususnya komunikasi di fase perkanalan dengan pasien seharusnya 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.

## **B. Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara persentase dari 60 responden yaitu sebanyak 53 orang (88,3%) yang menyatakan kepuasan pasien berada pada kategori puas, sebanyak 5 orang (8,3%) mengaku cukup puas sedangkan 2 orang (3,3%) menyatakan kurang puas.

Penelitian yang dilakukan (Pohan, 2007) tentang kepuasan pasien, menunjukkan bahwa perawat yang keterampilan berkomunikasi dengan baik maka pasien merasa puas sebanyak 91,3% dan merasa tidak puas terhadap pelayanan perawat sebanyak 8,7%. Hal ini sejalan dengan penelitian (Husna & Anis, 2006) menunjukkan bahwa dari 100% perawat yang menyatakan telah menerapkan komunikasi kepada pasien mampu memberikan kepuasan pada 84,6% pasien, walaupun masih terdapat 15,38% pasien yang menyatakan kurang

puas terhadap komunikasi terapeutik perawat.

Kepuasan akan berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan maupun pengakuan terhadap profesional perawat dalam mengatasi permasalahan pasien. Selain itu kepuasan juga akan berdampak pada penggunaan berulang fasilitas rumah sakit atau menjadi pilihan utama pasien untuk meminta bantuan medis. Peningkatan kepercayaan terhadap pelayanan turut mempengaruhi perkembangan rumah sakit baik secara kualitatif maupun kuantitatif (Husna et al., n.d.).

Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen yang dimana akan menjadikan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Priyanto.A, 2009).

Menurut peneliti bahwa tingkat kepuasan pasien tergantung pada mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan berhubungan yaitu faktor usia, faktor pekerjaan dan faktor pendidikan. Faktor pendidikan akan memberikan pengaruh yang paling luas dan mendalam terhadap perilaku klien.

Penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra tentang Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUDZA tahun 2013, yang menunjukkan pasien puas sebanyak 28 pasien (35,9%) dengan

tingkat pendidikan SMA dan tidak puas sebanyak 50 orang (64,1%) dengan tingkat pendidikan S1.

Pada penelitian ini juga didapatkan data demografi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien terkait keramahan perawat adalah usia responden. Sebanyak 40 responden (68,3%) yang berusia > 25 tahun menyatakan puas terkait komunikasi perawat. Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan Gunarsa (2008) yang mana bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, dimana terjadi proses pematangan hingga menurunnya struktur dan fungsi tubuh, membuat masyarakat yang berusia lebih dewasa cenderung lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dan terjadi ketergantungan pada orang lain.

Ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi di fase perkenalan keperawatan harus segera diatasi. Hal ini dikarenakan, perawat merupakan tenaga kerja terbanyak serta memiliki intensitas waktu yang lebih sering bertemu pasien dibandingkan tenaga kesehatan lainnya. Jika seseorang merasa puas dengan kualitas pelayanan keperawatannya, maka besar kemungkinan citra institusi pelayanan kesehatan tersebut juga akan baik.

### **C. Hubungan Komunikasi Fase Perkenalan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baladhika Husada Kabupaten Jember**

Berdasarkan hasil penelitian dijelaskan bahwa 60% dari total responden, 53 responden (88,3%) yang menyatakan puas terhadap komunikasi perawat. Dari 5 responden (8,3%) yang menyatakan perawat cukup puas, sebanyak 2 responden (3,3%) merasa

kurang puas terkait komunikasi fase perkenalan perawat.

Setelah dilakukan uji statistik dengan menggunakan *Spearman rho* diperoleh  $p\text{ value} = 0,000$   $\alpha = 0,05 = r = 0,755$  dan *correlation coefficient* positif. Hal ini berarti H1 diterima yang artinya ada hubungan antara komunikasi fase perkenalan perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Baladhika Husada Kabupaten Jember.

Untuk derajat hubungannya sendiri bernilai sedang, sesuai dengan teori Hidayat (2009) dimana untuk level 0,40 – 0,599 maka termasuk derajat hubungan sedang. Sedangkan nilai hubungan antara kedua variabel bernilai positif yang artinya semakin baik komunikasi perawat, maka kepuasan pasien terkait komunikasi fase perkenalan pun semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian milik Bolla (2008) dengan judul Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Melati RSUD Subang bahwa sebagian besar (56,3%) pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat baik atau dalam kategori puas dan sebagian besar (62,5%) pasien cukup puas.

Hasil uji *Spearman rho* didapatkan  $p = 0,011$  dengan *coefesien correlative* = 0,618 yang artinya ada hubungan yang berarti antara komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSUD Subang..

Menurut Satrianegara & Saleha (2009) adanya kepuasan pasien dapat memberikan manfaat, diantaranya yaitu hubungan antara pelayanan kesehatan dengan para pasien menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik untuk



kunjungan ulang, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang berguna untuk keuntungan pelayanan kesehatan, reputasi pelayanan kesehatan dapat menjadi baik di mata pasien dan keluarga dan dapat meningkatkan penghasilan institusi pelayanan kesehatan tersebut.

Sikap atau perilaku pegawai sangat menentukan keberhasilan penyedia layanan dalam meraih kepuasan pelanggan. Tidak dapat dipungkiri jika dalam mengupayakan mutu pelayanan, keramahan perawat saat memberikan layanan keperawatan sangat dibutuhkan. Menurut penelitian Bolla, (2008) bahwa komunikasi yang diberikan perawat kepada pasien merupakan kunci penyembuhan secara mental maupun rohani. Karenanya, sikap acuh tak acuh, judes, ketus, cuek, kurang bersahabat, dan tidak menyenangkan saat memberi asuhan keperawatan perlu dihindarkan.

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanannya. Komunikasi dalam profesi keperawatan merupakan faktor pendukung pelayanan keperawatan profesional yang dilaksanakan oleh perawat, dalam mengekspresikan peran dan fungsinya. Hubungan dan komunikasi antara perawat dan pasien merupakan hal yang sangat penting. Karena informasi dari pasien sangat membantu para medis untuk mengambil tindakan medis selanjutnya. Dalam keperawatan, seorang perawat perlu menjalin keakraban dengan pasien. Cara menjalin keakraban tersebut dilakukan dengan menampilkan sikap ramah dan sopan, agar tidak memberi kesan galak (Sumiyanti, 2016).

Komunikasi perawat merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap mutu kualitas keperawatan. Semakin baik tingkat komunikasi perawat maka mutu kualitas keperawatan pun semakin baik dan pasien pun akan merasakan kepuasan. Hal ini dikarenakan, komunikasi merupakan salah satu faktor penting dalam membangun kedekatan dengan pasien (Sumiyanti, 2016).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis hubungan pelaksanaan komunikasi fase perkenalan di ruang rawat inap rumah sakit baladhika husada kabupaten jember dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi fase perkenalan perawat pada pasien rawat inap mawar dan teratai Rumah sakit Baladhika Husada Kabupaten Jember sebagian besar 54 responden (90,0%) responden menyatakan perawat memiliki komunikasi yang baik difase perkenalan dalam proses pelayanan.
2. Kepuasan pasien rawat inap terkait komunikasi fase perkenalan perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baladhika Husada Kabupaten Jember sebagian besar 53 responden (88,3%) menyatakan puas terkait komunikasi perawat dalam proses pelayanan.
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi fase perkenalan perawat terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baladhika Husada Kabupaten Jember. Hasil uji *Spearman rho* ( $p$  value = 0,000  $\alpha$  = 0,05 =  $r$  = 0,755) yang artinya



terdapat hubungan yang kuat. Arah hubungan hasil penelitian ini memiliki arah hubungan yang positif, yang artinya semakin tinggi atau baik komunikasi fase perkenalan perawat maka tingkat kepuasan pasien juga akan meningkat.

#### SARAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan disarankan kepada :

##### 1. Institusi Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi institusi pelayanan kesehatan, khususnya ruang rawat inap Rumah Sakit Baladhika Husada Kabupaten Jember dalam menentukan langkah strategi peningkatan kualitas mutu pelayanannya. Salah satu strateginya adalah dengan meningkatkan keterampilan komunikasi fase perkenalan bagi para pegawainya, khususnya perawat agar terjalin hubungan yang baik dengan pasien sehingga kepuasan pasien dapat tergapai dan citra institusi pelayanan kesehatan pun semakin baik. Sebagian besar pasien yang merasa puas terhadap komunikasi fase perkenalan perawat memiliki pendidikan terakhir SMP. Karenanya, perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baladhika Husada Kabupaten Jember perlu untuk dipertahankan dalam menunjukkan lagi sikap terutama pada mahasiswa atau pasien yang memiliki pendidikan terakhir SMP atau SMA.

##### 2. Institusi Pendidikan Keperawatan

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh institusi pendidikan keperawatan sebagai masukan untuk

menciptakan calon tenaga keperawatan yang berkualitas, dimana anak didiknya memiliki keterampilan komunikasi dalam memberikan asuhan keperawatan.

##### 3. Peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian. Selain itu penelitian ini dapat juga digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya tentang kepuasan pasien dengan menggunakan variabel independen berupa dimensi mutu pelayanan keperawatan lainnya, serta perlu mengukur kembali indikator instrument kepuasan sehingga dapat dijadikan sebagai patokan untuk rumah sakit.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Asmuji. 2012. *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Budiman, S., & Herlina, N. (2010). *Hubungan status demografi dengan kepuasan masyarakat tentang pelayanan Jamkesmas di wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor Tahun 2010*. *Jurnal Kesehatan Kartika*, 27, 1989-2009.
- Bolla, I. N. (2008). *Hubungan pelaksanaan komunikasi*

- terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Melati RSUD Subang*. Skripsi: Stikes Jenderal Achmad Yani Cimahi.
- Bayangkara, Nyoto. (2013). *Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Dinas POLRI*.
- Christina. (2002). *Komunikasi Kebidanan*. EGC. Jakarta.
- Damaiyanti, Mukhrifah. 2010. *Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Donsu, J. D. T. (2016). *Metode Penelitian Keperawatan*. Edisi 1. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS
- Diana, R.S., Asrin, O.P. & Wahyu, E. (2006). *Hubungan pengetahuan komunikasi terapeutik terhadap kemampuan komunikasi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan di Rumah Sakit Elisabeth, Purwokerto*. Jurnal keperawatan Soedirman. Vol. 1, No. 2, November 2006.
- Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi: Teori & Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Kuntoro, Agus. 2010. *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Gunarsa, S. (2008). *Psikologi Perawatan*. Jakarta: Gunung Mulia.
- Husnah, Anis Rosiatul. 2006. *Analisa Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien*. Jakarta Salemba Medika.
- Hidayat, A. (2009). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Lestari, Wijayanti Puji dkk. (2008). *Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul*. Diakses, tanggal 13 Mei 2013.
- Mundakir. (2013). *Komunikasi Keperawatan Aplikasi dalam Pelayanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mundakir. (2006). *Komunikasi Terapeutik Perawat. Komunikasi Keperawatan aplikasi dalam pelayanan*. Edisi Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta. Hal 109-31.

- Mandala, David. Alesander. 2002 *Analisa Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. Universitas Airlangga Surabaya.
- Mufarida, A. 2011. *Pengaruh pelaksanaan komunikasi terapeutik terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas 3 RSD Jember..*
- Nursalam. (2008). *Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta: VV.
- Sagung Seto. (2012). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* Edisi 3. Jakarta Salemba Medika.
- Nurhasanah, 2009. *Ilmu Komunikasi dalam Konteks Keperawatan untuk Mahasiswa Keperawatan*. Jakarta: TIM.
- Nursalam. (2013). *Konsep Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. (2012). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* Edisi 3. Jakarta : Salemba Medika.
- Purba MJ, 2007. *Komunikasi Dalam Pelayanan Keperawatan*. In <http://www.innappni.or.id>. Diakses tanggal 13 Mei 2013.
- Priyanto. A. (2009). *Komunikasi dan Konseling*. Jakarta: Salemba Medika.
- Potter, Patricia A & Perry. 2005. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses dan Praktik*. Jakarta: EGC.
- Putra, H. A. (2015). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Interne Pria Dan Wanita RSUD DR. Achmad Mochtar Bukit Tinggi Tahun 2014*. 'Afiyah.
- Potter, P.A & Perry, A.G. (1993) *Fundamental of Nursing Concepts, Process and Practice*. Thrd edition. St.Louis: Mosby Year Book.
- Pohan, I.S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan kesehatan: Dasar-*

- Dasar Pengertian Penerapan.*  
Jakarta: EGC.
- Suryani.2005. *Komunikasi Terapeutik: Teori dan Praktik.*Jakarta: EGC.
- Setiadi. (2013). *Konsep dan praktek penulisan riset keperawatan* (Ed.2)Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Simbolon, R. (2011).Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSUD Dr. Djasmien Saragi Pematangsiantar.
- Suryawati, C., dkk. 2006. *Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah,* *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan:* Jakarta Salemba Medika.
- Sumiyanti. (2016). *Strategi Komunikasi Perawat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Intalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wangata Kota Denpasar.* *Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi.* Volume 12.
- Satrianegara, M. F., & Saleha, S. (2009). *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan.* Jakarta: Salemba Medika.
- Wulan, Kencana & M. Hastuti.2011. *Pengantar Etika Keperawatan Panduan Lengkap Keperawatan Profesional dan Berwawasan Etis.*Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Wahidah.2007. *Studi tentang sikap profesional perawat sebagai pelaksana asuhan keperawatan (care giver) di Rumah Sakit Umum Daerah H. Damanhuri Barabai.* *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan:* Jakarta Salemba Medika.
- Yayuk, Anggraini. 2008. *Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Pavilum Teratai RSUD A.* Wahab Samarinda.*Jurnal Sosial Politika.* Volume 15.