

HUBUNGAN KOMUNIKASI VERBAL PERAWAT DALAM PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP INTERNE RSI IBNU SINA BUKITTINGGI TAHUN 2014

Sri Hayulita ^{1*)}, Nadiyahani Fajri ^{2*)}

Program Studi S1 Keperawatan STIKes Yarsi Sumbar, Bukittinggi, Indonesia

Email: lulusrihayulita@yahoo.com

ABSTRACT

Nurse who have the skill communication will be able to provide professional satisfaction in services nursing and enhancing the image of the nursing profession as well as the image of the hospital itself. Based on a survey that was conducted in the Islamic Hospital Ibnu Sina was found that of the 10 consumers, 6 of them are not satisfied with the nurse verbal communication. It is an expression of dissatisfaction of patients. This research is to know relation of nursing verbal communication on caring with patient satisfaction in space internist in Islamic Hospital Ibnu Sina Bukittinggi on the 2014. Device on this research to used descriptive analytic with approach cross sectional study. Population of this research is all patient in space internist in Islamic hospital Ibnu Sina Bukittinggi with technique taken the sample is total sampling which amount of 38 sample. This instrument research consist of questioner part I for measure verbal communication and part II for measure patient satisfaction. Result of analysis showed more than half (57,9%) responden say verbal communication of nurse not well and more than half (68,3%) responden say unsatisfaction with service who given. Result of bivariate analysis with Chi-square there are correlation between nursing verbal communication on caring with patient satisfaction ($p=0,027$). The conclusion of this research is there are correlation between nursing verbal communication on caring with patient satisfaction Islamic hospital Ibnu Sina Bukittinggi on the 2014.

Keyword : Verbal Communication, Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Komunikasi adalah kegiatan familiar yang telah dilakukan setiap manusia dari sejak bayi berada dalam kandungan sampai dengan meninggal, sehingga dapat dikatakan komunikasi mempunyai umur yang sama tuanya dengan umur kehidupan itu sendiri. Secara teori komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap, pendapat atau perilaku, baik secara langsung atau tidak langsung melalui media (Onong, 2004).

Salah satu profesi yang lazim menggunakan komunikasi sebagai media untuk memfasilitasi hubungan adalah keperawatan. Proses keperawatan merupakan suatu metode untuk mengorganisasi dan memberikan tindakan keperawatan dari perawat kepada pasien. Komponen proses keperawatan (pengkajian, diagnosa keperawatan, perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian) sebagai sarana untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai melalui pendekatan proses keperawatan. Satu hal penting yang tidak

terpisahkan dari proses pencapaian tujuan tersebut adalah komunikasi (Arwani,2005).

Komunikasi merupakan proses belajar seumur hidup bagi perawat, perawat terus berhubungan dengan klien dan keluarganya, oleh karena itu dibutuhkan pembentukan komunikasi, untuk memperoleh keahlian dalam komunikasi, perawat membutuhkan pemahaman tentang proses komunikasi dan intropeksi tentang pengalaman komunikasinya sebagai perawat (Potter & Perry,2009). Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi, tidak saja akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan klien, mencegah terjadinya masalah legal, tetapi juga memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan sehingga meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit itu sendiri (Raflis, 2013).

Fenomena yang terjadi komunikasi perawat dalam pelayanan masih kurang memuaskan bagi pasien, dari penelitian terdahulu didapatkan bahwa sebanyak 52 orang (52%) pasien menyatakan komunikasi verbal perawat terhadap pasien kurang baik, 45 orang (45%) pasien menyatakan komunikasi non verbal perawat kurang baik, dan pasien yang merasakan tidak puas terhadap komunikasi perawat sebanyak 57 orang (57%) (Raflis, 2013)

Kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang

dirasakan dan harapan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu karakteristik rumah sakit, harga atau tarif, pelayanan atau keramahan petugas rumah sakit, lokasi rumah sakit, fasilitas yang ada di rumah sakit, suasana tentang keamanan, keakraban dan tata lampu, komunikasi termasuk juga perilaku petugas, tutur kata, keacuhan, keramahan petugas, serta kemudahan mendapatkan informasi (Azwar, 2006).

Akhmadi (2006) menyebutkan kunjungan pasien khusus untuk berobat sebanyak 374.000 pasien dari manca negara, sebagian pasien mengunjungi Rumah Sakit Mounth Elizabeth, sekitar 90% pasiennya dari Indonesia. Menurut data statistik bahwa tahun 2006 pasien dari Indonesia yang berobat di Rumah Sakit Singapura sebanyak 30% dan pada tahun 2007 meningkat lagi menjadi 50%.

Huda (2010) melakukan penelitian di Rumah Sakit Margonda Depok, tingkat kepuasan klien sangat mempengaruhi, dari 31 responden di dapat 19 pasien (61,3%) menyatakan puas dan 12 pasien (38,7%) kurang puas dengan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Hasil penelitian Husna, (2009) di Rumah Sakit Siti Khadijah. Sepanjang Surabaya pasien menyatakan (84,6%) puas dengan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Hasil penelitian oleh mahasiswa kedokteran UI (2006) menunjukkan bahwa sikap dan komunikasi

petugas kesehatan mempengaruhi 45,86% kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.

Upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan dapat dilakukan perawat dengan cara memahami teknik komunikasi yang benar (Handyaningsih, 2007). Komunikasi berfungsi untuk beberapa tujuan, yaitu untuk pengendalian, motivasi, ekspresi perasaan dan informasi. Komunikasi bisa berupa komunikasi verbal dan non verbal (Tjiptono, 2000). Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan bahasa sebagai alat atau komunikasi kebahasaan. Komunikasi verbal dapat dijalin secara lisan atau tulisan.

Mutu pelayanan hanya dapat diketahui apabila sebelumnya telah dilakukan penilaian, baik terhadap tingkat kesempurnaan, sifat, wujud, serta ciri-ciri pelayanan kesehatan, ataupun terhadap kepatuhan terhadap standar pelayanan. (Azwar, 2006).

Indikator yang ditetapkan di Indonesia adalah sistem manajemen mutu yang dikenal dengan ISO 9001 : 2000 yang diformalkan dalam SNI 19-9001 : 2000 oleh Badan Standarisasi Nasional. Standar kepuasan pelayanan kesehatan di Indonesia sebesar 90% (Depkes RI, 2005), sedangkan standar pelayanan kesehatan yang diperoleh oleh Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi di Ruangan Interne sebesar 78% pada bulan Februari 2014.

Berdasarkan data diatas, standar pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi belum sesuai dengan standar pelayanan kesehatan di Indonesia.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan di Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi di Ruangan Interne pada tanggal 18 maret 2014 dengan wawancara sekilas dengan pasien, 6 dari 10 orang pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan khususnya komunikasi verbal perawat dalam pelayanan yang masih kurang dirasakan oleh pasien, karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan komunikasi verbal perawat dalam pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap interne RSI Ibnu Sina Bukittinggi tahun 2014.

METODE

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah *deskriptif analitik* dengan pendekatan *cross sectional study*. Dengan variable bebas yaitu komunikasi verbal dan variabel terkait yaitu kepuasan pada pasien. Populasi dari penelitian ini adalah semua pasien yang berada di Ruang Rawat Inap Interne RSI Ibnu Sina Bukittinggi dengan teknik pengambilan sampel yaitu *random sampling* dengan jumlah sampel 38 orang. Instrumen penelitian terdiri dari kuesioner bagian I untuk mengukur komunikasi verbal dan bagian II untuk mengukur tingkat

kepuasan pasien. Uji statistik yang digunakan adalah uji *chi square*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Responden pada penelitian ini adalah pasien yang dirawat di Ruang Interne RSI Ibnu Sina Bukittinggi. Data di olah dan di analisis menggunakan *Chi Square*. Hasil selengkapnya disajikan sebagai berikut.

Tabel 5.3

Hubungan Komunikasi Verbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Klien Di Ruang Rawat Inap Interne RSI Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2014 (n=38)

Komunikasi Verbal	Tingkat Kepuasan				Jumlah		<i>p-value</i>	OR	CI 95%
	Puas		Tidak Puas		(%)				
	f	(%)	f	(%)	f	(%)			
Baik	11	(68,8)	5	(31,2)	16	(100)	0,027	5,867	1,427-24,113
Tidak Baik	6	(27,3)	16	(72,7)	22	(100)			
Jumlah	17	(44,7)	21	(55,3)	38	(100)			
%							7	7	

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 38 orang responden, terdapat 16 orang responden yang menyatakan komunikasi verbal perawat baik, lebih dari separoh (68,8%) diantaranya menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan, sementara 5 orang lainnya (31,2%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Sementara itu dari 22 orang responden yang menyatakan bahwa komunikasi verbal perawat tidak baik, sebanyak 16 responden (72,7%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dan 6 orang responden (27,3%) diantaranya menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan *Chi-Square* diperoleh nilai $p = 0,027$ ($p < 0,05$), artinya terdapat hubungan antara komunikasi verbal

perawat dalam pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSI Ibnu Sina Bukittinggi tahun 2014. Odds Rasio (OR) = 5,867. Artinya, komunikasi verbal perawat yang baik mempunyai kemungkinan 5,867 kali untuk tercapainya kepuasan pasien dengan pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan komunikasi verbal yang tidak baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Briza, (2013) tentang hubungan waktu tunggu dan komunikasi dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poli Kebidanan RS Islam "Ibnu Sina" Bukittinggi Tahun 2013, 66,7% responden menyatakan puas atas pelayanan yang diberikan dan 61,9% menyatakan tidak puas dengan penerapan komunikasi terapeutik perawat, dengan nilai $p = 0,014$ ($p < 0,05$) dimana terdapat hubungan antara

penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini juga sama dengan yang dilakukan oleh Darmawan, (2009) tentang hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan kepuasan klien dalam mendapatkan pelayanan keperawatan di instalasi gawat darurat RSUD dr. Soedarso Pontianak Kalimantan Barat, diperoleh dari hasil kuesioner perawat yang melaksanakan komunikasi terapeutik (54.6 %), Berdasarkan kuesioner tentang kepuasan klien selama dirawat klien merasa puas (66.7 %). Hubungan tingkat kepuasan tentang komunikasi, berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh $p=0.000$ ($p < 0.05$).

Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Purba, (2014) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Dolok sanggul dan Rumah Sakit Umum HKBP Balige menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat di RSUD Dolok sanggul sebagian baik (43,3%), sementara di RSUD HKBP Balige juga sebagian baik (43,3%). Pasien merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang dilakukan di RSUD Dolok sanggul (50,0%) dan di RSUD HKBP Balige (53,3%). Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien

di RSUD Dolok sanggul dan RSUD HKBP Balige.

Terdapat hubungan antara komunikasi verbal perawat dalam pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Artinya komunikasi verbal perawat dalam pelayanan adalah efektif, sehingga pasien mencapai kepuasan seperti yang diharapkan. Syarat-syarat mencapai komunikasi yang efektif tersebut menurut Keliat, (2003) adalah (1) Mempergunakan bahasa yang baik agar mempunyai arti yang jelas; (2) Lengkap, agar pesan yang disampaikan dipahami komunikan secara menyeluruh; (3) Atur arus informasi sehingga antara penirim dan umpan balik seimbang; (4) Dengarkan secara efektif; (5) Tahan emosi; (6) Perhatikan isyarat non verbal.

Komunikasi merupakan proses yang sangat berarti dan istimewa dalam hubungan antar-manusia. Profesi keperawatan menjadikan komunikasi sangat bermakna karena menjadi metode utama dalam mengimplementasikan proses keperawatan maupun kebidanan. Dalam hal ini perawat/bidan memerlukan kemampuan dan keterampilan khusus serta kepedulian sosial yang mencakup keterampilan intelektual, teknis, dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku setiap individu dengan orang lain.

Perawat atau bidan yang memiliki keterampilan berkomunikasi tidak saja

akan mudah membina hubungan saling percaya dengan klien, tetapi juga dapat mencegah terjadinya masalah legal etik, selain itu dapat memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan/kebidanan dan meningkatkan citra profesi keperawatan/kebidanan serta citra rumah sakit dalam memberikan pelayanan. Ada tiga jenis komunikasi, namun diantaranya yang paling menonjol adalah komunikasi verbal (Priyanto, 2012).

Perawat dalam menjalankan berbagai peran dan fungsinya memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien haruslah menggunakan komunikasi verbal yang baik, sehingga menimbulkan kepuasan bagi pasien. Peran tersebut diantaranya, (1) Peran sebagai pemberi asuhan keperawatan; (2) Peran sebagai advokat klien; (3) Peran edukator; (4) Peran koordinator; (5) Peran kolabolator; (6) Peran konsultan; dan (7) Peran pembaharu. Sesuai dengan pendapat Purwanto, (2007) bahwa pasien adalah orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan.

Menurut Sabarguna, (2004) kepuasan pasien adalah merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai

jasa atau pelayanan yang diberikan, termasuk didalamnya adalah cara perawat mengkomunikasikan berbagai hal yang menyangkut kepentingan kesembuhan pasien.

Sesuai dengan pendapat Fadilah (2008), penting bagi perawat untuk mempertahankan dan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam berkomunikasi dengan cara melakukan komunikasi, semakin baik komunikasi perawat, maka pasien akan semakin puas. Lusa (2012), menyatakan bahwa komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, memiliki tujuan, dan dipertahankan untuk kesembuhan pasien. Komunikasi terapeutik mengarah pada bentuk komunikasi interpersonal, dimana komunikasi ini merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti, perlunya koordinasi antara perawat dan pasien dalam hal penyampaian informasi lewat komunikasi dan pemberian pelayanan yang cepat dan tanggap. Hal ini dapat terwujud dengan adanya kerjasama dari kedua belah pihak karena perlunya hubungan timbal balik yang saling menguntungkan antara tenaga medis dan pasien yang berkunjung ke RS supaya tercapai kepuasan seperti yang diharapkan. Bervariasinya angka kepuasan dan ketidakpuasan pasien walaupun perawat telah menunjukkan

komunikasi verbal yang baik kemungkinan dipengaruhi oleh faktor lain yang secara subyektif mempengaruhi tingkat kepuasan, seperti kelengkapan fasilitas, kecepatan dalam menanggapi keluhan pasien karena kekurangan tenaga perawat.

KESIMPULAN

Terdapat hubungan antara komunikasi verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interne RSI Ibnu Sina Bukittinggi tahun 2014. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan motivasi perawat untuk meningkatkan keterampilan komunikasi verbal yang lebih komunikatif, sehingga berbanding lurus dengan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Arwani, (2003). *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Azwar, (2006). *Penyusunan Skala Psikologis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Darmawan, 2009, *Ruang Publik dalam Arsitektur Kota*, Badan Penerbit UNDIP, Semarang.
- Depkes RI. (2004). *System Kesehatan Nasional*. Jakarta: Depertemen Kesehatan RI.
- Fadilah (2008). *Dasar – Dasar Komunikasi Bagi Perawat*. Jakarta: Moco Medika.
- Keliat, Budi Anna, (2003). *Pemberdayaan klien dan keluarga dalam perawatan klien*,
<http://digilib.ui.ac.id/opac/themes/libri2/detail.jsp?id=83515&lokasi=lokal>
- Handayaningsih, (2007). *Analisis terhadap Model Budaya Organisasi Sebagai Faktor Penting dalam Keberhasilan Pengembangan E-Government pada Pemerintah Kabupaten/Kota (Studi Kasus: Daerah Istimewa Yogyakarta)*, Tesis, Bandung.
- Onong, (2004). *Ilmi Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Potter & Perry. (2009). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan edisi 4*. Jakarta: EGC.
- Priyanto, Agus. (2012). *Komunikasi dan Konseling*. Jakarta: Salemba Medika.
- Raflis, Dewi. (2013). *Hubungan Komunikasi perawat dengan Tingkat Kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2013*. Skripsi Stikes Yarsi Sumbar. Tidak untuk dipublikasikan.
- Sabarguna, B. S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.

Tjiptono, Fandy, (2000), Prinsip – Prinsip
Total Quality Service (TQS) Ed. 2.Cet 1.
Andi offs

LPPM STIKES YARSI