

HUBUNGAN PENERAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN

Lalu Hersika Asmawariza

Program Studi Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Qamarul Huda Badaruddin Bagu, Jl. H. Badruddin, Bagu,
Praya, Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat 83371, Indonesia
asmawarizalalu@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi merupakan proses yang dilakukan perawat dalam menjaga kerjasama yang baik dengan pasien dalam memenuhi kebutuhan kesehatan pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan dari persepsi pasien dan keluarga terhadap pelayanan kesehatan. Semakin baik komunikasi interpersonal perawat maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan penerapan komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD praya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif korelasional dengan rancangan cross sectional. Populasi pada penelitian ini adalah perawat dan pasien di ruang rawat inap RSUD praya dan teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah purposive sampling dengan jumlah sampel perawat berjumlah 74 orang dan sampel pasien berjumlah 58 orang penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai yang dikehendaki peneliti, sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang didapat selama satu bulan, kemudian analisa data yang digunakan adalah uji statistik chi square. Hasil penelitian menunjukan bahwa rata-rata responden menyatakan bahwa komunikasi interpersonal perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Praya baik yaitu sebanyak 60 (81,4%) perawat, sedangkan komunikasi interpersonal cukup sebanyak 14 (18,6%) perawat dan tidak ada perawat yang menyatakan komunikasi interpersonal kurang. Sedangkan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD praya sebagian besar responden berada pada tingkat kepuasan tinggi sebanyak 33 (56,9%) pasien, 18 (31,0%) pasien yang berada pada tingkat kepuasan sedang dan 7 (12,1%) pasien yang berada pada tingkat kepuasan rendah. Hasil uji statistik chi square diperoleh angka $p=0,174 > \alpha=0,05$ artinya tidak ada hubungan penerapan komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD praya.

Kata kunci: kepuasan pasien; komunikasi interpersonal; perawat

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE IMPLEMENTATION OF INTERPERSONAL COMMUNICATION BY NURSES AND THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION

ABSTRACT

Communication is a process carried out by nurses in maintaining good cooperation with patients in meeting patient health needs. Patient satisfaction is the level of satisfaction from the patient's and family's perception of health services. The better the nurse's interpersonal communication, the higher the level of patient satisfaction. This study aims to determine the relationship between the application of nurses' interpersonal communication and the level of patient satisfaction in the inpatient room of Praya Regional Hospital. This study uses a descriptive correlational method with a cross-sectional design. The population in this study were nurses and patients in the inpatient room of Praya Regional Hospital and the sampling technique used was purposive sampling with a sample size of 74 nurses and a sample size of 58 patients. The sample was determined by selecting samples among the population according to the researcher's wishes, so that the sample could represent the characteristics of the population obtained for one month, then the data analysis used was the chi-square statistical test. The results showed that the average respondent stated that the interpersonal communication of nurses in the Inpatient Room of Praya Regional Hospital was good, namely 60 (81.4%) nurses, while interpersonal communication was sufficient as many as 14 (18.6%) nurses and no nurses stated that interpersonal communication was lacking. Meanwhile, the level of patient satisfaction in the inpatient room of Praya Regional Hospital, most respondents were at a high level of satisfaction as many as 33 (56.9%) patients, 18 (31.0%) patients were at a moderate level of satisfaction and 7 (12.1%) patients were at a low level of satisfaction. The results of the chi square statistical test obtained a figure of $p = 0.174 > \alpha = 0.05$, meaning there was no relationship between the application of nurse interpersonal communication and the level of patient satisfaction in the inpatient room of Praya Regional Hospital.

Keywords: interpersonal communication; nurses; patient satisfaction

PENDAHULUAN

Salah satu kebijakan pemerintah dalam upaya membangun manusia yang berkualitas tinggi yakni dengan meningkatkan pembangunan dibidang kesehatan. Melalui langkah ini diharapkan terciptanya sumber daya manusia baik fisik maupun mental yang bermuara pada peningkatan kualitas manusia sebagai objek dan pelaku pembangunan. Untuk mewujudkan itu, diperlukan pembangunan pelayanan kesehatan yang mengatur pelaksanaannya agar hak warga negara untuk hidup sehat dengan terpenuhi secara wajar (Kemkes, 2018). Melihat pentingnya penanganan masalah kesehatan ini, maka diperlukan pembangunan fasilitas, system manajemen, dan pelaksanaan yang memadai di sejumlah daerah. Peningkatan sarana penunjang kesehatan dasar sangat dibutuhkan dan harus terus dikembangkan yang bertujuan untuk dapat menjangkau dan memberi kemudahan bagi masyarakat yang akan mengakses atau memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan (Kemkes, 2017).

Mutu pelayanan merupakan semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan penggunaan jasa. Suatu pelayanan dinyatakan baik oleh pasien apabila jasa yang diberikan memenuhi kebutuhan pasien berdasarkan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima, apakah memuaskan atau tidak memuaskan (Kemkes, 2017). Doenges (dalam Kartika, 2014) menyebutkan proses keperawatan terdiri atas lima tahapan spesifik, yaitu pengkajian, diagnosa, intervensi, implemmentasi, dan evaluasi. Melalui kelima tahapan tersebut, perawat diharapkan mampu memahami karakteristik pasien berdasarkan hal-hal yang bersifat pribadi sampai pada jenis penyakit yang diderita pasien, sebagai referensi perawat dalam melakukan pendekatan kepada pasien.

Fenomena yang sering terjadi di beberapa rumah sakit terutama yang berkaitan dengan pelayanan keperawatan adalah adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan perawat dengan tingginya tuntutan dan harapan pasien terhadap pelayanan. Mengingat tugas perawat sangat penting, seperti diagnosa, perawatan, pengobatan, pencegahan akibat penyakit, serta pemulihan penyakit, maka upaya perbaikannya terutama untuk meningkatkan kualitas agar pasien merasa terpuaskan harus terus dilakukan (Kemkes, 2018). Menurut Tjiptono (2016) seorang perawat diharapkan memiliki kompetensi meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pribadi yang menunjang dan tercermin dari perilakunya, sesuai prinsip Service Quality, yaitu bukti fisik (Tangibles), kehandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), dan empaty (Empathy). Komunikasi dalam profesi keperawatan merupakan faktor pendukung pelayanan keperawatan profesional yang dilaksanakan oleh perawat, dalam mengekspresikan peran dan fungsinya. Salah satu kompetensi perawat yang harus dimiliki adalah kemampuan berkomunikasi dengan efektif dan mudah dipahami dalam pelayanan keperawatan (Kemkes, 2017).

Kemampuan berkomunikasi akan mendasari upaya pemecahan masalah pasien, mempermudah pemberian bantuan, baik dalam pelayanan medis maupun psikologi. Komunikasi merupakan proses yang sangat khusus dan paling bermakna dalam perilaku manusia. Pada profesi keperawatan, komunikasi menjadi lebih bermakna karena merupakan metode utama dalam mengimplementasikan proses keperawatan (Kemkes, 2017). Dengan memiliki keterampilan berkomunikasi, perawat akan mudah menjalani hubungan saling percaya dengan pasien, yang selanjutnya akan memberikan dampak kepuasan profesional dalam pelayanan. Berkomunikasi dengan orang lain tampaknya merupakan hal yang sederhana, dimana dua orang yang saling bertatap muka, berdialog secara bergantian, dua arah timbal balik. Akan tetapi terkadang tidak mudah untuk dapat berkomunikasi dua arah secara lancar (Kemkes, 2017). Anderson (dalam Kartika, 2014) mengemukakan komunikasi sebagai proses kita memahami orang lain dan pada gilirannya kita dipahami orang lain. Tapi terkadang hal-hal yang ingin disampaikan diterima secara berbeda oleh orang lain. Perbedaan persepsi antara si pemberi pesan dan si penerima pesan sering kali membuat hubungan diantara keduanya menjadi kurang harmonis. Hal seperti ini juga sering terjadi dalam komunikasi antara perawat dengan pasien. Judy C. Pearson mengemukakan karakter komunikasi interpersonal (De Vito dalam Kartika, 2014), salah satunya yaitu komunikasi antarpribadi (interpersonal) melibatkan pihak-pihak yang saling bergantung satu sama lainnya dalam proses komunikasi. Dalam hal ini, kedua pihak yakni perawat dan pasien saling bergantung satu sama lain, karena itu penting untuk perawat dan pasien untuk bekerja sama secara efektif dan efisien dalam upaya mencari penanganan terbaik. Pohan dalam Sandra (2014) berpendapat, bahwa kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak terlepas dari (sikap dan perilaku) dalam berkomunikasi dengan pasien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, meskipun sarana dan

prasarana pelayanan sering dijadikan ukuran mutu oleh pelanggan namun ukuran utama penilaian tetap sikap dan perilaku pelayanan yang ditampilkan oleh petugas. Sikap dan perilaku yang baik oleh perawat sering dapat menutupi kekurangan dalam hal sarana dan prasarana.

Penelitian terdahulu tentang hubungan penerapan komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien yaitu Asmaul Husna, dkk (2020) tentang hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien bpjs di ruang perawatan interna RSUD kota makasar, menunjukkan responden yang mengatakan komunikasi interpersonal perawat baik berjumlah 103 responden, dimana terdapat 80 responden (77,7%) yang puas dengan pelayanan kesehatan dan 23 responden (22,3%) yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan. Sedangkan responden yang mengatakan komunikasi interpersonal perawat kurang berjumlah 23 responden, dimana terdapat 12 responden (52,2%) yang puas dengan pelayanan kesehatan dan 11 responden (47,8%) yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan. Keterkaitan antara komunikasi dengan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan telah banyak menarik perhatian peneliti. Pada hasil penelitian Liowelyn (Abraham & Shanley, dalam Kartika, 2014) menunjukan bahwa tidak jarang terjadi konflik antara petugas kesehatan dengan pasien sebagai akibat dari komunikasi yang buruk antara keduanya yang pada akhirnya menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan serta hilangnya kepercayaan pasien terhadap instansi rumah sakit. Menurut Depkes RI (dalam Siti, Zulpahiyana & Indrayana, 2016) masih ditemukan adanya keluhan tentang ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat. Rata-rata hasil data yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan.

Pada penelitian ini, peneliti memilih komunikasi interpersonal sebagai faktor dalam penelitian karena menurut Mirnawati (2014) komunikasi interpersonal perawat merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang tingkat kepuasan pasien dan merupakan jenis komunikasi yang paling sering digunakan dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit. Komunikasi interpersonal yang dilihat dalam hal ini adalah kemampuan komunikasi interpersonal pada perawat. RSUD Praya adalah Rumah Sakit Umum Daerah Praya Kabupaten Lombok Tengah. Rumah sakit ini memberikan berbagai macam bentuk pelayanan, salah satunya adalah memberikan pelayanan keperawatan kepada masyarakat sebagai bentuk kepedulian bagi masyarakat yang membutuhkan suatu pelayanan. Keseluruhan perawat di ruang rawat inap RSUD Praya adalah sebanyak 282 orang dengan rincian PNS (Pegawai Negeri Sipil) sebanyak 122 orang dan PTT (Pegawai Tidak Tetap) sebanyak 160 orang. Berdasarkan data yang didapat dari Rekam Medis RSUD Praya, jumlah ruang rawat inap sebanyak 6 ruangan yaitu ruang Anggrek, Asoka, Dahlia, Flamboyan, Tunjung Laki-Laki dan Tunjung Perempuan sedangkan jumlah pasien yang dirawat di ruang rawat inap RSUD Praya pada tahun 2021 sebanyak 7.839 orang dan pada TAHUN 2025 dari bulan Januari-Mei sebanyak 5.307 orang (Rekam Medis, 2025).

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan di Ruang Rawat Inap RSUD Praya pada tanggal 08 Juni 2025, dari 15 pasien rawat inap ditemukan 6 pasien (40%) yang mengeluh adanya ketidakpuasan terhadap komunikasi interpersonal yang didapatkan dari perawat serta keluhan pasien atas pelayanan keperawatan yang diberikan karena ketidaktanggaan perawat dalam pelayanan. Sedangkan 9 pasien (60%) sisanya mengatakan sebaliknya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan penerapan komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Praya.

METODE

Desain penelitian merupakan rencana penelitian yang disusun sedemikian rupa sehingga peneliti dapat memperoleh jawaban terhadap pertanyaan penelitiannya (Sastroasmoro, dalam Nursalam 2015). Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif korelasional yang bertujuan untuk menjelaskan suatu hubungan antara variabel-variabel baik bebas maupun terikat. Adapun rancangan penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini adalah rancangan penelitian cross sectional. Penelitian cross sectional adalah jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran/observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada suatu saat (Nursalam, 2015).

Penelitian dilakukan di RSUD Praya Kabupaten Lombok Tengah Nusa Tenggara Barat (Ruang Rawat Inap Anggrek, Asoka, Dahlia, Flamboyan, Tunjung Laki-Laki dan Tunjung Perempuan). Populasi dalam penelitian ini adalah semua perawat dan pasien yang sakit yang dirawat di ruang rawat inap RSUD Praya Kabupaten Lombok Tengah, dengan jumlah perawat sebanyak 282 orang dan pasien sebanyak 139 orang

dengan sampel yang digunakan perawat dan pasien sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi sebanyak 58 dari 139 populasi. Teknik pengambilan sampel purposive sampling, yaitu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai yang dikehendaki peneliti, sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang didapat selama satu bulan (Nursalam, 2015).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner menggunakan format jawaban tipe likert lima tingkatan (skala likert) untuk komunikasi interpersonal perawat serta untuk tingkat kepuasan pasien. Format tipe likert dirancang untuk memungkinkan perawat dan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan pada setiap butir pertanyaan/pernyataan. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan pada kuesioner mampu mengukur aspek yang menjadi tujuan penelitian. Uji validitas dilakukan melalui pengujian korelasi antara skor setiap item dengan total skor, di mana item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel sesuai jumlah responden uji coba serta tingkat signifikansi 0,05. Instrumen yang dinyatakan valid menunjukkan bahwa setiap pernyataan telah mampu menggambarkan konstruk komunikasi interpersonal dan kepuasan pasien secara akurat.

Reliabilitas instrumen diuji menggunakan teknik Cronbach's Alpha untuk mengetahui konsistensi internal antarbutir pernyataan. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,70, yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat keandalan yang baik dan hasil pengukuran cenderung stabil apabila digunakan berulang kali. Reliabilitas ini penting agar data yang dihasilkan tidak dipengaruhi oleh ketidak konsistenan item, sehingga kesimpulan penelitian dapat dipercaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik	f	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	32	55,2
Perempuan	26	44,8
Umur		
20-35	1	1,74
36-50	12	20,7
51-65	40	68,9
>65	5	8,60
Pendidikan		
Tidak Sekolah	18	31,4
SD	17	29,3
SLTP	10	17,5
SLTA	8	13,2
Sarjana	5	8,60
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	1	1,74
IRT	13	22,4
Swasta	12	20,7
Wiraswasta	28	48,3
PNS	2	3,43
Pensiunan	2	3,43

Berdasarkan tabel 1 didapatkan bahwa karakteristik pasien menurut jenis kelamin yang paling tinggi adalah laki-laki yaitu berjumlah 32 orang, sedangkan jenis kelamin pasien yang paling rendah yaitu perempuan berjumlah 26 orang. Karakteristik pasien menurut umur yang paling tinggi adalah umur 51-65 tahun berjumlah 40 orang, sedangkan umur pasien yang paling rendah yaitu 20-35 tahun berjumlah 1 orang. Karakteristik pasien menurut tingkat pendidikan yang paling tinggi adalah tidak sekolah berjumlah 18 orang, sedangkan untuk pendidikan pasien yang paling rendah yaitu sarjana berjumlah 5 orang. Karakteristik pasien menurut pekerjaan yang paling tinggi adalah wiraswasta berjumlah 28 orang, sedangkan untuk pekerjaan pasien yang paling rendah yaitu tidak bekerja berjumlah 1 orang.

Tabel 2.
Distribusi Frekuensi Karakteristik Perawat

Karakteristik	f	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	26	35,3
Perempuan	48	64,7
Umur		
20-35	49	66,3
36-50	25	33,7
Pendidikan		
D3 Perawat	36	48,6
S1/Ners	38	51,4

Berdasarkan tabel 2 didapatkan bahwa karakteristik perawat menurut jenis kelamin yang paling tinggi adalah perempuan yaitu berjumlah 48 orang, sedangkan jenis kelamin perawat yang paling rendah yaitu laki-laki berjumlah 26 orang. Karakteristik perawat menurut umur yang paling tinggi adalah umur 20-35 tahun berjumlah 49 orang, sedangkan umur perawat yang paling rendah yaitu 36-50 tahun berjumlah 25 orang. Karakteristik perawat menurut tingkat pendidikan yang paling tinggi adalah S1/Ners berjumlah 38 orang, sedangkan untuk pendidikan perawat yang paling rendah yaitu D3 berjumlah 36 orang.

Tabel 3.
Tingkat kepuasan pasien

Tingkat Kepuasan Pasien	f	%
Kepuasan rendah	7	12,1
Kepuasan sedang	18	31,0
Kepuasan tinggi	33	56,9

Berdasarkan tabel 1 didapatkan bahwa sebagian besar pasien berada pada tingkat kepuasan tinggi terhadap pelayanan di ruang Rawat Inap RSUD Praya berjumlah 33 pasien, sedangkan pada tingkat kepuasan sedang berjumlah 18 pasien dan pada tingkat kepuasan rendah berjumlah 7 pasien.

Tabel 4.
Penerapan komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan

Komunikasi Interpersonal Perawat	Tingkat kepuasan pasien			Total
	Rendah %	Sedang %	Tinggi %	%
Kurang	0	0	0	0
Cukup	3,4	10,3	6,9	20,7
Baik	8,6	20,7	50,0	91,4

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 58 (100%) responden hasil analisa bivariat didapatkan hasil komunikasi interpersonal berada pada katagori baik yaitu sebanyak 46 (91,4%) responden dimana tingkat kepuasan pasien dengan katagori tinggi berjumlah 29 (50,0%) sedangkan komunikasi interpersonal perawat yang baik dengan tingkat kepuasan rendah berjumlah 5 (8,6%), dan komunikasi interpersonal perawat yang baik dengan tingkat kepuasan sedang berjumlah 12 (20,7%). Komunikasi interpersonal berada pada katagori cukup yaitu sebanyak 12 (20,7%) responden dimana tingkat kepuasan pasien dengan katagori tinggi berjumlah 4 (6,9%) sedangkan komunikasi interpersonal perawat yang cukup dengan tingkat kepuasan rendah berjumlah 2 (3,4%), dan komunikasi interpersonal perawat yang cukup dengan tingkat kepuasan sedang berjumlah 6 (10,3%).

Tabel 5.
Hubungan penerapan komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.495 ^a	2	.174
Likelihood Ratio	3.472	2	.176
Linear-by-Linear Association	2.413	1	.120
N of Valid Cases	58		

a. 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.45.

Berdasarkan tabel diatas didapatkan bahwa hasil analisis uji *chi square* diperoleh tidak ada hubungan penerapan komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Praya ($p=0,174 > \alpha=0,05$ artinya tidak ada hubungan secara signifikan dari hubungan penerapan komunikasi

interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Praya).

Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Praya dengan jumlah 58 sampel pada tabel 4.8, ada 33 (56,9%) pasien yang berada pada kepuasan tinggi, 7 (12,1%) pasien yang berada pada tingkat kepuasan rendah dan 18 (31,0%) pasien yang berada pada tingkat kepuasan sedang. Dari data tersebut diketahui bahwa sebagian besar pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Praya sudah merasa puas terhadap pelayanan keperawatan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bertolak belakang dengan penelitian Jon Hardi (2011), bahwa tingkat kepuasan pasien di RSUD Pasaman Barat di ruang rawat inap kelas III sangat baik, pasien kelas III sangat puas dengan pelayanan yang diterima. Hasil uji chi square menemukan adanya hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien ($p = 0,000$). Penelitian ini didukung penelitian Hafizurrachman (2012) bahwa tidak ada hubungan kepuasan pasien secara signifikan (p value $0,244 > \alpha 0,05$). Meskipun demikian, berdasarkan indikator pembentuk tingkat kepuasan pasien diketahui rata-rata mengalami penurunan per periode.

Menurut Oliver (Supranto, 2015) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan dari persepsi pasien dan keluarga terhadap pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu indikator kinerja Rumah Sakit atau Puskesmas. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Budiastuti (dalam Kartika, 2014) yaitu: a) Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa yang sesungguhnya dan komunikasi perusahaan terutama iklan dalam mempromosikan rumah sakitnya. b) Kualitas pelayanan, kualitas pelayanan memegang peran penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Mutu pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan tingkat kepuasan pasien dapat bersumber dari faktor yang relatif spesifik, seperti pelayanan rumah sakit, petugas kesehatan, atau pelayanan pendukung. c) Faktor emosional, pasien yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini pasien memilih rumah sakit yang sudah mempunyai pandangan “rumah sakit mahal”, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. d) Harga, harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. e) Biaya, mendapatkan produk atau jasa, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut. Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan dari persepsi pasien dan keluarga terhadap pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu indikator kinerja Rumah Sakit. Bila pasien menunjukkan hal-hal yang bagus mengenai pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan dan pasien mengindikasikan dengan perilaku positifnya, maka dapat kita tarik kesimpulan bahwa pasien memang puas terhadap pelayanan tersebut.

Hubungan Penerapan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien dianalisis dengan uji *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan penerapan komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Praya dengan hasil uji statistik nilai $p = 0,174$ yang dikonsulkan dengan nilai $\alpha = 0,05$ yaitu nilai p lebih besar dari nilai α ($p = 0,174 > \alpha = 0,05$ artinya tidak ada hubungan secara signifikan dari hubungan penerapan komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Praya) sehingga H_1 ditolak dan H_0 diterima. Berarti tidak ada hubungan penerapan komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Rawat Inap RSUD Praya. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang sudah dilakukan oleh Darmawan (2013) menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan kepuasan terdapat hasil $X^2 = 12,627$ berdasarkan level signifikan 0,05 yang dinyatakan dalam tabel chi square dengan $df = 3,841$ dan nilai p -Value = 0,000. Walaupun pasien cenderung merasa puas terhadap aspek komunikasi yang dilakukan oleh perawat, namun perawat perlu diberikan solusi bagi yang belum melaksanakan komunikasi terapeutik saat berinteraksi dan menerapkan pola komunikasi yang efektif saat melakukan tindakan keperawatan karena mempengaruhi pelayanan keperawatan yang diterima pasien selama dirawat di IGD RSUD Dr. Soedarso Pontianak. Sedangkan berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang sudah

dilakukan oleh Luvi Akhmawardani (2013), bahwa tingkat kepuasan pasien paling tinggi sebanyak 49 pasien (54,4%) dan hasil terendah sebanyak 41 pasien (45,6%). Sebagian besar pasien menyatakan puas tentang komunikasi terapeutik perawat yang dilaksanakan perawat kepada pasien. Adanya pasien yang puas dan tidak puas menunjukkan bahwa adanya perbedaan persepsi dari masing-masing pasien memiliki harapan yang berbeda satu sama lain. Hasil uji statistik chi square diperoleh tidak ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI NU Demak ($p=0,348 \geq \alpha=0,05$ artinya tidak ada hubungan secara signifikan). Menurut Tjiptono (2016) kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal namun ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi, yaitu: (a) Bukti fisik (*Tangibles*), (b) Keandalan (*Reliability*), (c) Ketanggapan (*Responsiveness*), (d) Jaminan (*Assurance*) dan (e) Empati (*Empathy*).

Berdasarkan teori yang ada kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal, namun dari teori tersebut dijelaskan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut peneliti dari beberapa poin di atas yang paling dominan dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemampuan dari pemberi pelayanan keperawatan dengan cepat, tepat, akurat dan memuaskan. Elemen yang berkaitan dengan kesediaan perawat dalam membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien, perawat dapat memberikan informasi yang jelas, perawat dapat memberikan pelayanan dengan segera dan tepat waktu, serta perawat memberikan pelayanan dengan baik. Ketanggapan dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien. Dan jaminan (*Assurance*) adalah hal yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh perawat. Adanya jaminan dari perawat berupa kemampuan yang dimiliki, keamanan yang dirasakan pasien saat menerima pelayanan keperawatan, dan dukungan dari pemberi pelayanan saat melakukan tindakan keperawatan. Selain itu bebas dari bahaya saat pelayanan keperawatan merupakan jaminan juga.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka peneliti dapat menyimpulkan komunikasi interpersonal perawat di ruang Rawat Inap RSUD Praya sebagian besar komunikasi interpersonal baik yaitu sebanyak 60 (81,4%) perawat. Sedangkan, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di ruang Rawat Inap RSUD Praya sebagian besar berada pada tingkat kepuasan tinggi yaitu sebanyak 33 (56,9%) pasien. Hasil uji hipotesis menggunakan analisis Chi Square dimana nilai $p = 0,174$ dengan nilai $\alpha=0,05$ artinya tidak ada hubungan secara signifikan dari hubungan penerapan komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Praya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anita, W. (2024). Hubungan Pengetahuan Dan Gaya Hidup Dengan Kejadian Hipertensi. Jakarta: Mahalayati Nursing Journal. Volume 6 Nomor 2. Hal. 494 – 515 Dinkes Provinsi Aceh. (2022). Profil Kesehatan Aceh 2022. Banda Aceh
- Dwimawati, E, P, N, T. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadian Hipertensi. Bogor: Promotor Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat. Volume 5 Nomor 2. Hal. 135 – 147. <http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/PROMOTOR>
- Hamna, Vonny. (2023). Pengaruh Pemberian Jus Tomat Terhadap Penurunan Tekanan Darah Pada Penderita Hipertensi. Gorontalo: Usada Nusantara Jurnal Kesehatan Tradisional. Volume 1 Nomor 2. Hal. 39 – 50. <https://doi.org/10.47861/usd.v1i1.224>
- Harmeiwaty, E. (2021). Konsensus Penatalaksanaan Hipertensi 2021. Jakarta: EGC Hartinah, D. (2021). Pengaruh Pemberian Jus Tomat Terhadap Tekanan Darah Pada Penderita Hipertensi. Kudus: Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan. Volume 12 Nomor 2. Hal. 404 – 410
- Hidayah, N., Utomo, A. S., & D, D. (2018). Pengaruh Jus Tomat Terhadap Penurunan Tekanan Darah Pada Penderita Hipertensi Lansia. Jakarta: The Indonesian Journal of Health Science, edisi khusus, 77–83. <https://doi.org/10.32528/ijhs.v0i0.15>
- Infodatin. (2018). Konsep Hipertensi. Jakarta: Kemenkes RI Kemenkes RI. (2023). Rencana Aksi Kerja Kegiatan. Jakarta: RI Kusumo, P. (2020). Buku Lansia. Jakarta: EGC

- Krisnanda, Y, M. (2017). Hipertensi. Denpasar: Naskah Publikasi
- Muhayati, D. (2018). Mengenal Lebih Dekat Tentang Lanjut Usia. Jawa Timur: CV. AE Media Grafika
- Osińska, A. N., Begier-Kraśńska, B., Rzymiski, P., Kraśńska, A., Tykarski, A., & Kraśński, Z. (2017). The Influence Of Adding Tomato Extract And Acetylsalicylic Acid To Hypotensive Therapy On The Daily Blood Pressure Profiles Of Patients With Arterial Hypertension And High Cardiovascular Risk. *Kardiologia I Torakochirurgia Polska*, 14(4), 245–252. <https://doi.org/10.5114/kitp.2017.72229>
- Raharjo, P. (2019). Pengaruh Pemberian Jus Tomat Terhadap Perubahan Tekanan Darah Sistolik Dan Diastolik Pada Penderita Hipertensi. Malang: Jurnal Keperawatan. Volume 1 Nomor 2. Hal. 138 – 143.
- Rahardjo, B, T. (2024). Analisis Determinan Kejadian Hipertensi Pada Lansia. Jakarta: Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat. Volume 3 Nomor 1. Hal. 78 – 87
- Rahman, Abdul. (2022). Metode Penelitian Ilmu Sosial. Bandung: Widha Bhakti Persada Bandung
- Safitri, S. (2020). Waspada! Hipertensi Dan Kenali Penanggannya. Jakarta: EGC
- Samto, D, A. (2020). Modul Pendidikan Perempuan Lansia Bahagia Di Usia Senja. Jakarta: EGC
- Setyowati, L, D. (2021). Modul Pencegahan Hipertensi Dengan Kardio. Kesehatan Dicek Secara Rutin, Asap rokok Dihindari Dan Stop Merokok, Relax (Kurangi Stres), Diet Seimbang, Istirahat Cukup, Olahraga Teratur. Jakarta: EGC
- Sudaryono. (2021). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Mix Method Edisi Kedua. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sujarweni, W. (2021). Metodologi Penelitian Lengkap Praktis dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sri, M, D. (2019). Buku Ajar Keperawatan Gerontik. Jakarta: EGC
- Syntya, A. (2021). Hipertensi Dan Penyakit Jantung: Literature Review. Surabaya: Jurnal Ilmiah Permas. Volume 11 Nomor 4. Hal. 541 – 550. <https://www.jurnal.stikeskendal.ac.id/index.php/PSKM/article/download/1621/1031>
- Usman, F. (2020). Tomat Untuk Pencegahan Penyakit Jantung. Surakarta: Jurnal Kesehatan Published By Poltekkes Ternate. Volume 13 Nomor 1. Hal. 31 – 37. <http://ejournal.poltekkesternate.ac.id/ojs/index.php/juke/article/view/181>
- Wibisono, R, M. (2020). Pengaruh Pemberian Jus Tomat Terhadap Penurunan Tekanan Darah Pada Penderita Hipertensi. Tangerang: Jurnal Menara Medika. Volume 3 Nomor 1. Hal. 66 – 73. <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menamedika/article/view/2199>
- Widyarani, L. (2019). Pengaruh Pemberian Jus Tomat (*Solanum Lycopersicum*) Terhadap Tekana Darah Pada Penderita Hipertensi Stadium I. Yogyakarta: Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti. Volume 7 Nomor 1. Hal. 1 – 9. <https://jurnal.poltekkes-soepraoen.ac.id/index.php/HWS/article/view/254>.