

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Komunikasi Interpersonal

1. Pengertian

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar orang secara tatap muka, yang memungkinkan untuk menangkap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal maupun nonverbal (Mulyana, 2019). Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar dua orang, dimana terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan (Effendy, 2017). Komunikasi interpersonal adalah pengiriman pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain atau sekelompok orang dengan efek dan umpan balik yang langsung (Devito, 2017).

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang yang bertatap muka, misalnya antara perawat dan pasien yang menimbulkan respon atau umpan balik. Pada Undang-undang nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan menyebutkan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama untuk memperoleh derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Salah satu upaya yang dikembangkan dalam pelayanan kesehatan adalah upaya kesehatan puskesmas, merupakan salah satu faktor penting bagi peningkatan kualitas hidup masyarakat dalam mewujudkan manusia Indonesia sehat, cerdas, produktif, sejahtera lahir dan bathin.

Adapun peran pemerintah dalam regulasi dibedakan menjadi tiga yaitu peran sebagai pengarah, peran sebagai regulator, dan peran sebagai pelaksana pelayanan. Dalam regulasi pemerintah menetapkan, melaksanakan dan memantau

aturan system pelayanan kesehatan, dan menyusun rencana strategis untuk keseluruhan system kesehatan. Sebagai regulator, pemerintah melakukan pengawasan untuk menjamin agar organisasi pelayanan kesehatan memberikan pelayanan yang bermutu, sedangkan jika pemerintah berperan sebagai pelaksana melalui sarana-sarana pelayanan kesehatan milik pemerintah, maka pemerintah wajib menyediakan pelayanan kesehatan yang bermutu dan efisien.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu pelayanan publik yang dilakukan aparatur pemerintah dibidang kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk ditingkat dasar di Indonesia ini merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan diberikan tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari /kota. UPT Puskesmas Bangli merupakan salah satu Pusat Kesehatan Masyarakat yang ditunjuk pemerintah untuk melayani kesehatan di wilayah Kecamatan Bangli dengan wilayah kerja di 2 desa dan 2 kelurahan. Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh UPT Puskesmas Bangli ini maka diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian terhadap UPT Puskesmas Bangli. Karena tidak bisa dipungkiri bahwa pelayanan Puskesmas seringkali mendapatkan banyak complain dari pasiennya. Sehingga sebagai upaya perbaikan pelayanan perlu dilakukan pengkajian tentang kualitas pelayanan UPT Puskesmas Bangli melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Salah satu pelayanan publik yang dilakukan aparatur pemerintah adalah menyusun IKM sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Penyusunan IKM berpedoman pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara terkait tentang

Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya sehingga dari sini akan diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang mencerminkan kualitas publik yang diterima oleh masyarakat. UPT Puskesmas Bangli salah satu Pusat Kesehatan Masyarakat yang ditunjuk pemerintah untuk melayani kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Untuk mengetahui seberapa baik pelayanan yang akan diberikan oleh UPT Puskesmas Bangli terhadap masyarakat, maka dilakukan pengkajian melalui analisis Indeks Kepuasan Masyarakat.

a. Tujuan Umum :

- 1) Bagi unit pelayanan instansi pemerintahan Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
- 2) Bagi Masyarakat Sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

b. Tujuan Khusus :

- 1) Mengetahui kepuasan dan keinginan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan oleh UPT Puskesmas Bangli.
- 2) Mengetahui kekurangan atau kelemahan system pelayanan yang diberlakukan di UPT Puskesmas Bangli.
- 3) Sebagai salah satu bahan masukan untuk peningkatan mutu pelayanan.

c. Manfaat

Mengetahui hasil pencapaian pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada masyarakat atau pasien sebagai upaya perbaikan pelayanan dalam

meningkatkan kualitas yang diberikan untuk memenuhi kepuasan pasien yang lebih baik di masa yang akan datang.

d. Ruang lingkup

Adapun ruang lingkup dari survey kepuasan masyarakat yaitu seluruh unit pelayanan yang ada di UPT Puskesmas Bangli.

2. Bentuk-Bentuk Komunikasi Interpersonal

Menurut Mulyana (2019) bentuk komunikasi dapat dikasifikasikan menjadi dua yaitu :

a. Komunikasi interpersonal verbal

Komunikasi interpersonal verbal menggunakan kata-kata yang meliputi bahasa lisan. Komunikasi lisan sering digunakan orang banyak, karena dapat mewakili hal yang konkrit dalam dunia dan dapat mewakili hal yang bersifat abstrak

b. Komunikasi interpersonal non verbal

Komunikasi interpersonal non verbal menyangkut tentang sikap, ekspresi wajah dapat digunakan untuk menyampaikan pesan.

3. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Menurut Devito (2017) tujuan komunikasi interpersonal sebagai berikut:

a. Mengungkapkan perhatian kepada orang lain

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah untuk mengungkapkan perhatian kepada orang lain, dalam hal ini seseorang berkomunikasi dengan cara menyapa, tersenyum, melambaikan tangan, membungkukkan badan, menanyakan kabar kesehatan partner komunikasinya, dan sebagainya. Pada prinsipnya komunikasi interpersonal hanya dimaksudkan untuk menunjukkan adanya

perhatian kepada orang lain dan untuk menghindari kesan dari orang lain sebagai pribadi yang tertutup, dingin dan cuek.

b. Menemukan diri sendiri

Seseorang melakukan komunikasi interpersonal karena ingin mengetahui dan mengenali karakteristik diri pribadi berdasarkan informasi dari orang lain. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kedua belah pihak untuk berbicara tentang apa yang disukai dan apa yang dibenci. Dengan saling membicarakan keadaan diri, minat dan harapan maka seseorang memperoleh informasi berharga untuk mengenai jati diri atau dengan kata lain menemukan diri sendiri.

c. Menemukan dunia luar

Komunikasi interpersonal diperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi dari orang lain, termasuk informasi penting dan aktual

d. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis

Manusia sebagai makhluk sosial, salah satu kebutuhan setiap orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan baik dengan orang lain. Oleh karena itulah setiap orang telah menggunakan banyak waktu untuk komunikasi interpersonal yang diabdikan untuk membangun dan memelihara hubungan sosial dengan orang lain.

e. Mempengaruhi sikap dan tingkah laku

Komunikasi interpersonal ialah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat atau perilaku baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam prinsip komunikasi, ketika pihak komunikan menerima pesan atau informasi, berarti

komunikasikan telah mendapat pengaruh dari proses komunikasi. Sebab pada dasarnya, komunikasi adalah sebuah fenomena, sebuah pengalaman. Setiap pengalaman akan memberi makna pada situasi kehidupan manusia, termasuk memberi makna tertentu terhadap kemungkinan terjadinya perubahan sikap.

f. Menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi

Komunikasi interpersonal dapat menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi (*mis communication*) dan salah interpretasi (*mis interpretation*) yang terjadi antara sumber dan penerima pesan karena dengan komunikasi interpersonal dapat dilakukan pendekatan secara langsung menjelaskan berbagai pesan yang rawan menimbulkan kesalahan interpretasi.

g. Memberikan bantuan (*konseling*)

Masyarakat dalam kehidupan sehari-hari juga dapat dengan mudah diperoleh contoh menunjukkan fakta bahwa komunikasi interpersonal dapat dipakai sebagai pemberian bantuan (*konseling*) bagi orang lain yang memerlukan. Tanpa disadari setiap orang ternyata sering bertindak sebagai konselor maupun konseli dalam interaksi interpersonal sehari-hari.

4. Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal

Menurut Mulyana (2019) komunikasi interpersonal mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

a. Arus pesan dua arah

Komunikasi interpersonal menempatkan sumber pesan dan penerima dalam posisi yang sejajar. Artinya komunikator dan komunikan dapat berganti peran secara cepat. Seorang sumber pesan, dapat berubah peran sebagai penerima pesan, begitu pula sebaliknya.

b. Suasana non formal

Komunikasi interpersonal biasanya berlangsung dalam suasana nonformal. Pesan yang dikomunikasikan biasanya bersifat lisan, bukan tertulis. Disamping itu, forum komunikasi yang dipilih biasanya juga cenderung bersifat nonformal. Seperti percakapan intim, bukan forum formal seperti rapat.

c. Umpan balik segera

Komunikasi interpersonal biasanya mempertemukan para pelaku komunikasi secara tatap muka, maka dapat segera memperoleh balikan atas pesan yang disampaikan dari komunikan, baik secara verbal maupun nonverbal.

d. Peserta komunikasi berada dalam jarak yang dekat

Komunikasi interpersonal merupakan metode komunikasi antar individu yang menuntut agar peserta komunikasi berada dalam jarak dekat, baik jarak dalam arti fisik maupun psikologis. Jarak yang dekat dalam arti fisik, artinya para pelaku saling bertatap muka, berada pada satu lokasi tempat tertentu. Sedangkan jarak yang dekat secara psikologis menunjukkan keintiman hubungan antar individu.

5. Karakteristik Komunikasi Interpersonal

Menurut Devito (2017) karakteristik komunikasi interpersonal sebagai berikut :

a. Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan adalah sikap dapat menerima masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Hal ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan riwayat hidupnya, tetapi rela membuka diri ketika orang lain menginginkan informasi yang diketahuinya.

b. Empati (*empathy*)

Empati ialah kemampuan seseorang untuk merasakan apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang dan kacamata orang lain. Empati dapat dikomunikasikan baik secara verbal maupun non verbal. Secara non verbal, mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai, konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik; serta sentuhan atau belaian yang sepantasnya.

c. Sikap mendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap deskriptif, bukan evaluatif, spontan, bukan strategis, dan provisional, bukan sangat yakin.

d. Sikap positif (*positiveness*)

Bersikap memberikan semangat atas apa yang dilakukan oleh pelanggan dan mau mendengarkan pendapat atau pandangannya. Mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara menyatakan sikap positif dan secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Tidak ada yang lebih menyenangkan daripada berkomunikasi dengan orang yang tidak

menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.

e. Kesetaraan (*Equality*)

Harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa ada kedua pihak sama-sama bernilai, berharga dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan, dalam suatu hubungan interpersonal yang ditandai oleh kesetaraan, ketidak-sependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain kesetaraan tidak mengharuskan menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain.

6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Menurut Rahmat (2017) komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh persepsi interpersonal, konsep diri, atraksi interpersonal dan hubungan interpersonal.

a. Persepsi interpersonal

Persepsi interpersonal adalah memberikan makna terhadap stimuli yang berasal dari seseorang (komunikan) yang berupa pesan verbal dan nonverbal. Kecermatan dalam persepsi interpersonal akan berpengaruh terhadap keberhasilan komunikasi, seorang peserta komunikasi yang salah memberi makna terhadap pesan akan membuat komunikasi tidak berhasil atau gagal

b. Konsep diri

Konsep diri merupakan faktor yang sangat menentukan dalam komunikasi interpersonal yaitu : setiap orang bertindak laku sedapat mungkin sesuai dengan konsep dirinya. Membuka diri, percaya diri.

c. Atraksi interpersonal

Atraksi interpersonal adalah kesukaan ada orang lain, sikap positif dan daya tarik seseorang. Komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh atraksi interpersonal dalam : penafsiran pesan dan penilaian, efektifitas komunikasi.

d. Hubungan interpersonal

Hubungan interpersonal dapat diartikan sebagai hubungan antara seorang dengan orang lain. hubungan interpersonal yang baik akan menumbuhkan derajat keterbukaan orang untuk mengungkapkan dirinya, makin cermat persepsinya dengan orang lain dan persepsi dirinya, sehingga makin efektif komunikasi yang berlangsung diantara peserta komunikasi.

B. Konsep Kepuasan

1. Pengertian

Kepuasan pasien merupakan tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan / *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Kepuasan juga merupakan tingkat perasaan seseorang atau masyarakat setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya (Pohan, 2017). Kepuasan pasien juga dapat didefinisikan sebagai evaluasi subyektif pasien dari reaksi kognitif dan emosional mereka sebagai hasil interaksi antara harapan mereka tentang asuhan

keperawatan ideal dan persepsi mereka tentang asuhan keperawatan yang aktual (Johansson, 2017).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan harapannya. Kepuasan pasien juga dapat didefinisikan sebagai respon pasien terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan hasil kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya (Sabarguna, 2019).

Berbagai pandangan mengenai pengertian kepuasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan, setelah pasien membandingkan hasil kinerja/kenyataan pelayanan keperawatan yang diterima dengan hasil kinerja pelayanan keperawatan yang diharapkan. Pasien akan puas bila hasil kinerja pelayanan keperawatan yang diterima sesuai dengan harapannya dan pasien akan merasa tidak puas bila hasil kinerja pelayanan keperawatan tidak sesuai dengan harapan pasien. Pasien yang puas akan lebih loyal pada rumah sakit dan akan menguntungkan bagi rumah sakit.

2. Respon Ketidakpuasan Pasien (IMD)

Menurut Pohan (2017) apabila pelanggan tidak puas, maka bentuk ketidakpuasan tersebut dapat diwujudkan dalam 3 respon:

- a. *Voice respoon* yaitu apabila pelanggan yang tidak puas menyampaikan keluhannya kepada perusahaan yang bersangkutan. Respon ini sangat menguntungkan perusahaan.

- b. *Private response* yaitu apabila pelanggan yang tidak puas menyampaikan keluhannya kepada orang lain baik teman, kolega atau keluarganya. Tindakan ini berdampak besar bagi citra perusahaan.
- c. *Third-Party response* yaitu apabila pelanggan yang tidak puas menyampaikan keluhannya dengan mengadu lewat media massa, lembaga konsumen atau institusi hukum. Tindakan ini sangat ditakuti oleh sebagian besar perusahaan.

3. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Tjiptono (2017) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu :

- a. Karakteristik produk, produk ini merupakan kepemilikan Rumah Sakit yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi, karakteristik produk rumah sakit meliputi penampilan bangunan rumah sakit, kebersihan dan tipe kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.
- b. Harga yang termasuk didalamnya adalah harga produk dan jasa. Harga merupakan aspek penting namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien.
- c. Pelayanan yaitu pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Rumah Sakit dianggap baik apabila didalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung di rumah sakit. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.
- d. Lokasi, meliputi letak rumah sakit, letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit.

- e. Fasilitas, kelengkapan fasilitas rumah sakit ikut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya : fasilitas kesehatan sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman.
- f. Image yaitu citra, reputasi dan kepedulian rumah sakit terhadap lingkungan. Pasien dalam menginterpretasikan rumah sakit berawal dari cara pandang melalui panca indera dari informasi-informasi yang didapatkan dan pengalaman baik dari orang lain maupun diri sendiri sehingga menghasilkan anggapan yang positif terhadap rumah sakit tersebut.
- g. Desain visual, meliputi dekorasi ruangan, bangunan dan desain jalan yang tidak rumit. Tata ruang dan dekorasi rumah sakit ikut menentukan kenyamanan suatu rumah sakit.
- h. Suasana rumah sakit yang tenang, nyaman, dan sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya.
- i. Komunikasi yaitu tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan keluhan dari pasien.

Menurut Prayitno (2017) banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, diataranya adalah :

a. Faktor Budaya

Faktor budaya memberi pengaruh yang paling luas dan mendalam terhadap perilaku pelanggan (pasien). Faktor budaya terdiri dari beberapa komponen budaya yaitu, sub budaya, dan kelas sosial. Budaya merupakan penentu keinginan dan perilaku yang mendasar dalam mempengaruhi keinginan atau kepuasan pasien. Sub Budaya terdiri atas nasionalitas, agama, kelompok, ras, dan daerah geografi. Kelas

sosial adalah kelompok yang relatif homogen, mempunyai susunan hirarki, anggotanya memiliki nilai, minat dan tingkah laku.

b. Faktor Sosial

Faktor sosial terbagi atas kelompok kecil, keluarga, peran dan status. Orang yang berpengaruh terhadap kelompok / lingkungan, biasanya orang yang mempunyai karakteristik, ketrampilan, pengetahuan, dan kepribadian.

c. Faktor Pribadi

Faktor pribadi merupakan keputusan seseorang dalam menerima pelayanan dan menanggapi pengalaman sesuai dengan tahap-tahap kedewasaannya. Faktor pribadi individu meliputi :

- 1) Usia merupakan tanda perkembangan kematangan / kedewasaan seseorang untuk memutuskan sendiri atas suatu tindakan yang diambilnya. Semakin panjang usia seseorang, maka orang tersebut akan menunjukkan kematangan jiwa dan kedewasaannya. Usia berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam menerima pelayanan keperawatan. Pasien yang berusia lebih tua cenderung lebih puas dibandingkan pasien yang berusia lebih muda. Orang tua menilai kualitas pelayanan lebih tinggi.
- 2) Jenis kelamin merupakan sifat jasmani/fisik seseorang dan berkaitan dengan sistem reproduksi yaitu: pria dan wanita. Pria dan wanita memiliki kemampuan memecahkan masalah dan sosiabilitas. Berbagai penelitian psikologis menunjukkan bahwa wanita lebih bersedia menyesuaikan diri. Pria lebih agresif dan memiliki pengharapan yang lebih tinggi. Jenis kelamin mempengaruhi kepuasan pasien, pria memiliki kepuasan yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan keperawatan dibandingkan wanita.

- 3) Pendidikan merupakan proses pengajaran baik formal maupun informal yang dialami seseorang. Hasilnya akan mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang dalam mendewasakan diri. Pendidikan berkaitan dengan harapan. Seseorang yang memiliki tingkat pendidikannya lebih tinggi, akan mengharapkan pelayanan yang lebih baik dan lebih tinggi. Pasien dengan pendidikan yang tinggi memiliki kepuasan yang rendah terhadap kualitas pelayanan keperawatan dibandingkan pasien dengan pendidikan rendah.
- 4) Pekerjaan merupakan aktifitas jasa seseorang untuk mendapat imbalan berupa materi dan non materi. Pekerjaan dapat mejadi faktor risiko kesehatan seseorang dan berdampak pada sistem imunitas tubuh. Pekerjaan ada hubungannya dengan penghasilan seseorang untuk berperilaku dalam menentukan pelayanan yang diinginkan, tetapi tidak ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien.

d. Faktor Psikologi

Faktor psikologi yang berperan dengan kepuasan yaitu motivasi, persepsi, pengetahuan, keyakinan dan pendirian. Motivasi mempunyai hubungan erat dengan kebutuhan. Ada kebutuhan biologis seperti lapar dan haus. Ada kebutuhan psikologis yaitu adanya pengakuan, dan penghargaan (Robbins, 2018).

4. Pengukuran Kepuasan Pasien

Menurut Widyantoro (2017) kepuasan pasien atau pelanggan biasanya dapat diukur dengan lima skala (Likert Sematic rating) dimana skor 1 adalah sangat tidak puas, skor 2 adalah tidak puas, skor 3 cukup, skor 4 adalah puas, skor 5 adalah sangat puas. Menurut Nursalam (2020) pengukuran kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode RATER yaitu :

a. *Reliability* (kepercayaan)

Reliability (keandalan) adalah kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kepercayaan terhadap kemampuan dalam menangani kasus pasien secara tepat dan profesional, percaya secara keseluruhan pelayanan di rumah sakit ini baik, kepercayaan bahwa petugas akan mengupayakan kepuasan pasien selama dalam petugasan, percaya dengan penjelasan petugas untuk kebaikan pasien

b. *Assurance* (jaminan)

Assurance merupakan kemampuan perawat dalam melakukan pelayanan, misalnya pengetahuan tentang penanganan medis, keterampilan, dan ketulusan di dalam melayani pasien dan keluarga pasien sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan termasuk juga kesopanan dan menghargai pasien dan keluarganya. Dalam melaksanakan pelayanan keperawatan, perawat dituntut untuk mampu menjaga privasi dan segala informasi tentang penyakit ataupun informasi lainnya pada pihak-pihak yang tidak berkepentingan

c. *Tangibles* (Kenyataan)

Tangible adalah keadaan yang ada berupa penampilan fisik dari perawat, cara berpakaian atau menggunakan uniformnya, peralatan yang digunakan di dalam bertugas, bahan-bahan sarana pelayanan lainnya seperti penjelasan tentang tarif, penerapan yang baik tentang prosedur pelayanan petugasan pasien rawat inap, Ruangan rawat inap serta peralatan selalu bersih

d. *Emphaty* (kepedulian terhadap pasien)

Empathy adalah kemudahan perawat dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, kepedulian, perhatian perawat terhadap pasien dan keluarga pasien termasuk

pendekatan atau upaya memahami kebutuhan pasien. Memberikan perhatian kepada pasien, merawat pasien dengan penuh kesabaran serta selalu berusaha agar pasien merasa puas selama dalam petugasan.

e. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah keinginan perawat untuk membantu kebutuhan dan keinginan pasien dan keluarga pasien dan memberikan pelayanan secara memuaskan. Ketanggapan juga merupakan bagian yang dinilai pasien berdasarkan kecepatan tanggap perawat terhadap masalah-masalah yang dihadapi pasien. Tanggung jawab petugas membantu pasien dalam melakukan pemeriksaan penunjang selama pasien dalam petugasan.

5. Alat Ukur Tingkat Kepuasan

Alat Ukur untuk menilai kepuasan pasien menggunakan kuesioner metode RATER sudah digunakan oleh Wira (2020). Kuesioner ini berisi pernyataan-pernyataan terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima melalui 25 pernyataan menggunakan skala likert yaitu skor 1 adalah sangat tidak puas, skor 2 adalah tidak puas, skor 3 cukup, skor 4 adalah puas, skor 5 adalah sangat puas. Pernyataan pada kuesioner kepuasan terdiri atas pertanyaan positif (*favorable*) dan negatif (*unfavorable*). Untuk pernyataan yang negatif (*unfavorable*), maka cara penghitungannya dibalik dari yang lebih kecil ke skor yang lebih besar. Skor tertinggi 125 dan skor terendah 25. Kepuasan pasien dapat dikategorikan sebagai berikut : skor 25-50 : sangat tidak puas, skor 51-75 : tidak puas, skor 76-100 puas dan skor 101-125 sangat puas.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sudah pernah dilakukan uji validitas oleh Wira (2020) dengan hasil uji validitas didapatkan “r hitung”

antara 0,771-0,912 > “r tabel” untuk 30 orang yaitu 0,361 sehingga disimpulkan “r hitung” semua item > “r tabel”. Hasil uji reliabilitas didapatkan nilai *Alpha'sCronbach* sebesar 0,917.

6. Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien

Komunikasi interpersonal merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan atau pemberian asuhan keperawatan, melalui komunikasi interpersonal yang terjalin diantara keduanya, dalam hal ini adalah perawat dan pasien dengan melakukan pendekatan secara individu, oleh sebab itu komunikasi interpersonal merupakan komponen penting dalam praktek pelayanan keperawatan. Jenis komunikasi yang paling sering digunakan dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit adalah pertukaran informasi secara interpersonal, yaitu komunikasi interpersonal yang terjalin antara dua orang atau lebih dalam hal ini komunikasi antara perawat dan pasien, terutama komunikasi perawat baik dengan pasien maupun keluarga pasien. Komunikasi interpersonal biasanya lebih akurat dan tepat, serta juga merupakan komunikasi yang berlangsung dalam rangka membantu memecahkan masalah klien, dalam hal ini pasien (Mundakir, 2018).

Kepuasan pasien sangat terpengaruh terhadap komunikasi interpersonal perawat ketika mereka menjalani perawatan, bahkan mereka sering membandingkan dengan pelayanan keperawatan di instansi kesehatan lainnya. Kepuasan itu sendiri selain faktor kesembuhan yang mereka harapkan juga bagaimana mereka diterima ataupun interaksi yang terjalin saat mereka berada di rumah sakit sebagai bentuk keseriusan pihak rumah sakit dalam memberikan perawatan kepada mereka, seperti tersedianya alat komunikasi dalam ruangan

sehingga perawat selalu merespon secara cepat terhadap keluhan pasien atau ketika pasien membutuhkan pertolongan perawat (Priyanto, 2018)

Penelitian Afwanna (2022) menemukan adanya hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kopelma Darussalam Kota Banda Aceh dengan nilai $p\text{-value } 0,038 < 0,05$. Penelitian Wartana (2021) juga menemukan hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kolonodale Kecamatan Petasia Kabupaten Morowali Utara dengan nilai $p\text{-value } 0,006 < 0,05$. Penelitian Ariesta (2020) menemukan adanya hubungan yang sangat signifikan antara kualitas komunikasi interpersonal tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang dengan nilai $p\text{-value } 0,002 < 0,0$