

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Kondisi Lokasi Penelitian

Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Bangli merupakan salah satu Puskesmas yang ada di Kecamatan Bangli, Kabupaten Bangli, lokasinya terletak di Banjar Dadia, Desa Tamanbali, Kecamatan Bangli, Kabupaten Bangli. Kecamatan Bangli merupakan daerah pedesaan. Batas-batas wilayah Puskesmas Bangli dapat diuraikan sebagai berikut : Utara Kelurahan Cmpaga, Selatan Kabupaten Gianyar, Timur Kecamatan Tembuku dan Barat Kecamatan Susut.

Wilayah Kerja UPT Puskesmas Bangli merupakan daerah pedesaan yang terdiri dari persawahan dan tegal. Karena merupakan daerah pedesaan maka setengah dari wilayah UPT Puskesmas Bangli terdiri dari persawahan. Semua desa dapat ditempuh dalam waktu tempuh antara 5 menit sampai 45 menit dengan kendaraan bermotor. Wilayah kerja UPT Puskesmas Bangli terbagi atas 2 Desa dan 2 Kelurahan dengan 15 dusun dan 17 Lingkungan

Program pelayanan yang diberikan UPT Puskesmas Bangli antara lain upaya kesehatan wajib : promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, kesehatan ibu dan anak, perbaikan gizi masyarakat, pencegahan dan pemberantasan penyakit menular, pengobatan. Upaya pengembangan yang ditentukan : upaya kesehatan, upaya kesehatan olah raga, upaya kesehatan gigi dan mulut, upaya kesehatan jiwa, upaya kesehatan usia lanjut, upaya kesehatan masyarakat, upaya kesehatan kerja dan upaya kesehatan produktif.

2. Karakteristik Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pasien yang berkunjung minimal 2x dalam 1 bulan ke UPT Puskesmas Bangli. Sampel yang digunakan sebanyak 125 sampel, berdasarkan karakteristik subyek penelitian yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 1
Karakteristik Sampel Penelitian di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Bangli Tahun 2024 (n = 125)

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Umur		
20-30 th	7	5.6
31-40 th	14	11.2
41-50 th	68	54.4
51-60 th	36	28.8
Jenis Kelamin		
Laki-laki	71	56.8
Perempuan	54	43.2
Pendidikan		
SMP	11	8.8
SMA	70	56.0
Sarjana	44	35.2
Pekerjaan		
Wiraswasta	51	40.8
Swasta	45	36.0
PNS	29	23.2
Total	125	100.00

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan uraian tabel diatas menunjukkan bahwa karakteristik sampel penelitian berdasarkan umur paling banyak yaitu 68 orang (54,4%) berumur 41-50 tahun, berdasarkan jenis kelamin sebagian besar laki-laki yaitu sebanyak 71 responden (56,8%), berdasarkan pendidikan sebagian besar tamat SMA sebanyak 70 responden (56%) dan berdasarkan pekerjaan sebagian besar wiraswasta sebanyak 51 responden (40,8%)

3. Hasil Pengamatan Terhadap Subjek Penelitian Berdasarkan Variabel Penelitian

Variabel yang diukur pada penelitian ini adalah kualitas komunikasi interpersonal perawat dan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian pada tabel dibawah ini

a. Kualitas Komunikasi Interpersonal Perawat

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Kualitas Komunikasi Interpersonal Perawat di Unit
Pelaksana Teknis Puskesmas Bangli Tahun 2024

No	Komunikasi Interpersonal	Frekuensi	Presentase
1	Baik	55	44.0
2	Cukup	33	26.4
3	Kurang	37	29.6
	Total	125	100

Berdasarkan tabel 2 dari 162 responden dapat diketahui sebagian besar yaitu 55 orang (44%) menilai kualitas komunikasi interpersonal perawat dalam kategori baik.

b. Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Unit Pelaksana Teknis
Puskesmas Bangli Tahun 2024

No	Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase
1	Sangat puas	21	16.8
2	puas	67	53.6
3	Tidak puas	37	29.6
	Total	125	100

Berdasarkan tabel. 3 dari 125 responden dapat diketahui sebagian besar yaitu 67 orang (53,6%) memiliki tingkat tingkat kepuasan dalam kategori puas.

4. Hasil Analisis Data

Analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji *Rank Spearman* karena hasil uji normalitas data didapatkan hasil data kualitas komunikasi interpersonal perawat dan tingkat kepuasan pasien hasilnya tidak berdistribusi normal. Analisis data dilakukan untuk menganalisis hubungan antara kualitas komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Bangli, hasil analisisnya adalah seperti terhadap tabel dibawah ini:

Tabel.7
Hasil Analisis Hubungan Antara Kualitas Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Bangli Tahun 2024

No	Komunikasi interpersonal	Tingkat Kepuasan								P value	Correlation Coefficient						
		Sangat Puas				Puas						Tidak Puas				Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%			f	%				
1	Baik	21	38,2	34	61,8	0	0	55	100	0,000	0,853						
2	Cukup	0	0	33	100	0	0	33	100								
3	Kurang	0	0	0	0	37	100	37	100								

Berdasarkan uraian tabel 7 menunjukkan bahwa semakin baik kualitas komunikasi interpersonal perawat maka pasien akan semakin puas dan sebaliknya semakin kurang kualitas komunikasi interpersonal perawat maka pasien cenderung semakin tidak puas, hal ini terlihat terlihat dari 55 responden yang menilai kualitas komunikasi interpersonal perawat dalam kategori baik sebagian besar (61,8%) tingkat kepuasan pasien sangat puas, dari 33 orang yang menilai kualitas komunikasi interpersonal perawat dalam kategori cukup seluruhnya (100%) tingkat kepuasan pasien puas, dari 37 orang yang menilai kualitas komunikasi interpersonal perawat dalam kategori kurang seluruhnya (100%)

tingkat kepuasan pasien tidak puas Berdasarkan hasil uji *Rank Spearman* didapatkan angka p value sebesar $0,000 <$ dari tingkat signifikansi ditentukan yaitu 0,05, hasil ini menunjukkan ada hubungan antara kualitas komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Bangli. Hasil uji *Rank Spearman* juga didapat nilai *coefisien corelation* sebesar 0,853 dapat diartikan terdapat hubungan yang kuat antara kualitas komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Tidak terdapat tanda – (negatif) di depan nilai koefisiensi kolerasi menunjukkan bahwa arah hubungan antar variabel terdapat hubungan yang searah artinya jika kualitas komunikasi interpersonal perawat semakin baik maka tingkat kepuasan pasien akan semakin puas.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Kualitas Komunikasi Interpersonal Perawat

Hasil penelitian dapat diketahui sebagian besar yaitu 55 orang (44%) menilai kualitas komunikasi interpersonal perawat dalam kategori baik. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar perawat rawat inap sudah melakukan layanan keperawatan dengan komunikasi interpersonal yang baik hal ini sesuai dengan hasil dari skor kuesioner sebagian besar responden menjawab bahwa perawat selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien, perawat tidak pernah terlihat kurang senang ketika pasien menyampaikan keluhan, perawat selalu bersikap ramah saat memberikan pelayanan, perawat selalu membantu pasien untuk tidak terlalu cemas atau khawatir dengan kondisi dan perawat selalu tersenyum saat memberikan pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Mirnawati (2021) menemukan sebanyak 34 responden (45,33%) pasien

menilai komunikasi interpersonal perawat di Ruang Cempaka RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda dalam kategori baik. Temuan ini juga sesuai dengan hasil penelitian Ariesta (2020) yang menemukan sebanyak 22 orang (44%) pasien menilai komunikasi interpersonal perawat di ruang rawat inap RSUD Tugurejo Semarang dalam kategori baik.

Menurut Devito (2017) karakteristik komunikasi interpersonal baik yang dilakukan oleh perawat ditunjukkan dengan perhatian perawat mendengarkan keluhan pasien maupun dalam memenuhi harapan pasien, perawat memiliki kepedulian terhadap keluhan pasien, memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa membedakan status, sering bertukar pikiran dengan pasien, memberikan semangat dan membangkitkan rasa percaya diri pasien, memberikan penghargaan yang positif kepada pasien yang dapat membuat pasien merasa senang, cepat sembuh dan berusaha melakukan peningkatan kesehatan.

Menurut Rahmat (2017) perawat dengan penerapan komunikasi interpersonal yang baik dan terlebih lagi jika didukung oleh pendidikan yang lebih tinggi, pengetahuan, sikap dan lama bekerja, semakin banyak pengalaman yang dimilikinya sehingga akan semakin baik komunikasinya. Dalam tindakan keperawatan, komunikasi adalah suatu alat yang penting untuk membina hubungan dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Lebih jauh, komunikasi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Komunikasi interpersonal perawat dianggap baik oleh pasien seperti sikap perawat ramah saat berkomunikasi, perawat menggunakan bahasa yang santun, perawat tidak berbelit-belit saat memberikan informasi, dan juga perawat selalu menanyakan keluhan pasien, memberikan penjelasan saat memberikan obat, dan

dalam memberikan asuhan keperawatan yang lain. Hal ini disebabkan banyak faktor, antara lain faktor perkembangan, agar dapat berkomunikasi yang efektif seorang perawat harus mengerti perkembangan usia komunikasi baik dari sisi bahasa, maupun proses berfikir dari orang tersebut, karena berbeda antara komunikasi anak usia remaja dengan orang dewasa. Kepada remaja barangkali perlu belajar bahasa gaul sehingga remaja yang diajak berbicara merasa bahwa perawat mengerti mereka dan komunikasi akan terjadi dengan lancar, begitupula dengan orang dewasa.

Berdasarkan hasil penelitian yang didukung dengan beberapa penelitian serta teori dapat dilihat latar belakang budaya merupakan aspek yang sangat penting karena pasien belum tentu bisa menerima secara keseluruhan budaya yang dimiliki dalam berkomunikasi misalnya dalam logat yang dimiliki oleh perawat. Ketika emosi hal ini sangat penting diperhatikan karena perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak boleh terpengaruh emosi bawah sadarnya begitu sebaliknya perawat harus dapat mengkaji emosi pasien hal ini bertujuan agar saat berkomunikasi dapat tepat dengan suasana pasien sehingga dapat diterima.

Selain latar belakang budaya, faktor karakteristik pasien juga dapat mempengaruhi penilaian pasien terhadap komunikasi interpersonal perawat antara lain jenis kelamin, pada dasarnya seorang wanita dan laki-laki memiliki cara komunikasi yang berbeda, hasil penelitian menunjukkan responden sebagian besar laki-laki, 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. Kelima

pengetahuan, tingkat pengetahuan akan mempengaruhi komunikasi yang dilakukan oleh perawat. Tingkat pengetahuan berkaitan erat dengan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh pasien, dari 125 responden dengan latar belakang pendidikan sebagian besar SMA, pengetahuan akan semakin baik dengan makin tinggi tingkat pendidikan, bila tingkat pendidikan lebih tinggi maka lebih mudah menerima dan mengelola pesan atau komunikasi dengan baik, karena seorang dengan tingkat pengetahuan rendah akan sulit merespon pertanyaan yang mengandung bahasa dengan tingkat pengetahuan yang lebih tinggi. Perawat juga perlu mengetahui tingkat pengetahuan klien sehingga perawat dapat berinteraksi dengan baik dan akhirnya dapat memberikan asuhan keperawatan yang tepat kepada klien.

Lingkungan interaksi akan mempengaruhi komunikasi yang efektif. Suasana yang bising, tidak ada privasi yang tepat akan menimbulkan kerancuan, ketegangan dan ketidaknyamanan dalam komunikasi yang dilakukan oleh perawat, misalnya saat perawat menanyakan hal yang privasi kepada pasien bila dalam kondisi yang bising atau ramai tentunya tidak nyaman. Untuk itulah perawat perlu menyiapkan lingkungan yang tepat dan nyaman sebelum memulai interaksi dengan pasien. Hal ini jika senantiasa dilakukan oleh perawat maka akan sangat berdampak terhadap proses penyembuhan dan kepuasan pasien. Jika mereka mendapatkan respon yang baik dari pelayanan yang mereka dapatkan maka mereka akan merasa mendapatkan pelayanan yang terbaik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien khususnya terhadap pelayanan keperawatan di UPT Puskesmas Bangli.

2. Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar yaitu 67 orang (53,6%) memiliki tingkat tingkat kepuasan dalam kategori puas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh perawat memiliki kontribusi terhadap terhadap kepuasan pasien akibat positif dari sebuah proses komunikasi yang terjalin dengan tenaga kesehatan. Hal ini sesuai dengan jawaban responden pada item kuesioner kepuasan responden sangat puas karena perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, perawat berbicara lembut, dengan ekspresi wajah yang bersahabat, perawat bersikap ramah dan sopan, perawat menjelaskan perawatan alternatif yang dapat dilakukan untuk menangani masalah pasien dan perawat mendorong pasien mengekspresikan perasaan. Penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Octariani (2021) hasil penelitian didapatkan sebanyak 53,1% menyatakan puas dengan pelayanan di di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Klungkung. Penelitian ini juga relevan dengan hasil penelitian Transyah (2021) yang menemukan bahwa sebagian besar yaitu 54,4% pasien puas dengan pelayanan di Ruang Rawat Inap Interne RSUD dr. Rasidin Padang.

Menurut Mundakir (2018) komunikasi interpersonal perawat merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang tingkat kepuasan pasien. Dimana bila kualitas komunikasi interpersonal dari tenaga kesehatan baik, maka seorang pasien akan merasa puas dan diharapkan pasien akan terus menggunakan jasa layanan kesehatan tersebut, begitu pula sebaliknya.

Menurut Tjiptono (2017) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan atau pemberian asuhan keperawatan adalah

komunikasi tata cara penyampaian informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan menanggapi keluhan-keluhan dari pasien dan bagaimana keluhan pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan respon terhadap keluhan pasien. Menurut Priyanto (2018) komunikasi memegang peranan sangat penting dalam pelayanan keperawatan, bahkan dapat dikatakan komunikasi merupakan kegiatan mutlak dan menentukan bagi hubungan / interaksi perawat-pasien untuk menunjang kesembuhan pasien. Sehingga hubungan komunikasi interpersonal perawat –pasien menentukan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien. Kepuasan pasien sangat terpengaruh terhadap komunikasi interpersonal perawat ketika mereka menjalani perawatan.

Karakteristik responden dapat mempengaruhi kepuasan pasien, hasil penelitian menunjukkan sebagian besar berumur 41-50 tahun . Menurut Prayitno (2017) mengatakan bahwa umur seseorang mempunyai perbedaan dalam standar pelayanan yang diinginkan ini terkait dengan pengalaman sebelumnya yang dimiliki terkait dengan pelayanan yang sebelumnya pernah diterima, semakin tua umur pasien, maka semakin mudah puas dengan pelayanan keperawatan yang diterimanya.. Berdasarkan pendidikan menunjukkan paling banyak responden berpendidikan SMA. Menurut Prayitno (2017) 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.

Berdasarkan pekerjaan sebagian besar pekerjaan responden adalah wiraswasta. Menurut Pohan (2017) semakin tinggi pendidikan maka seseorang akan menjadi semakin mengerti tentang kesehatan, lebih mudah beradaptasi, lebih menghargai kinerja perawat dan jika ditinjau dari kematangan berpikir akan lebih mampu untuk mengontrol keinginan sehingga tuntutan akan pelayanan lebih rendah. Tuntutan pelayanan yang rendah akan memungkinkan pencapaian kepuasan lebih mudah. Berdasarkan jenis kelamin sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki. Menurut Pohan (2017) *Gender* mempengaruhi kepuasan pasien, pria memiliki kepuasan yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan keperawatan dibandingkan wanita. 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.

Berdasarkan hasil penelitian dan tinjauan hasil penelitian sebelumnya, kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan menunjukkan bahwa perawat mampu memberikan pelayanan berdasarkan dimensi mutu. Berdasarkan penelitian, dalam dimensi *tangible* (kenyataan) pada umumnya responden menyatakan puas terhadap informasi yang disampaikan oleh perawat, perawat menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan, dan perawat selalu menjaga kerapian dan penampilannya. Aspek ini perlu dimiliki perawat oleh karena penampilan bukti fisik dan penyampaian informasi/komunikasi yang baik dan jelas akan mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Dalam dimensi *reliability* (keandalan) pada umumnya responden menyatakan puas terhadap kemampuan perawat dalam menangani masalah

perawatan pasien dengan tepat dan profesional, perawat memberi tahu dengan jelas tentang hal-hal yang dilarang dalam perawatan, dan ketepatan waktu perawat ketika dibutuhkan. Perawat harus bisa melakukan komunikasi yang baik dengan pasien, dan keluarga pasien. Adanya komunikasi yang saling berinteraksi antara pasien dengan perawat, dan adanya hubungan yang baik dengan keluarga pasien.

Dalam dimensi *responsiveness* (tanggung jawab) pada umumnya responden menyatakan puas terhadap sikap perawat dalam menawarkan bantuan ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta, perawat segera menangani pasien. Sikap tanggung jawab harus dimiliki perawat karena aspek ini meliputi sikap perawat yang jujur, tekun dalam tugas, mampu mencurahkan waktu dan perhatian, sportif dalam tugas, konsisten serta tepat dalam bertindak. Dalam dimensi *assurance* (jaminan) pada umumnya responden menyatakan puas terhadap perhatian perawat akan keluhan yang pasien rasakan, perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan kepada pasien, perawat selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu pasien, dan perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada pasien. Aspek ini perlu dimiliki perawat karena aspek ini termasuk 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 dimensi *emphaty* (empati) pada umumnya responden menyatakan puas terhadap sikap perawat yang sering menengok dan memeriksa keluhan pasien seperti mengukur tensi, suhu, nadi, pernapasan, pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang

pangkat/status tapi berdasarkan kondisi pasien, dan perawat perhatian dan memberi dukungan moril terhadap keadaan pasien. Aspek ini perlu dimiliki karena perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan perlu bersikap sabar, murah hati dalam arti bersedia memberikan bantuan dan pertolongan kepada pasien dengan sukarela tanpa mengharapkan imbalan, memiliki sensitivitas dan peka terhadap setiap perubahan pasien, mau mengerti terhadap kecemasan dan ketakutan pasien.

3. Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan semakin baik kualitas komunikasi interpersonal perawat maka pasien akan semakin puas dan sebaliknya semakin kurang kualitas komunikasi interpersonal perawat maka pasien cenderung semakin tidak puas, hal ini terlihat terlihat dari 55 responden yang menilai kualitas komunikasi interpersonal perawat dalam kategori baik sebagian besar (61,8%) tingkat kepuasan pasien sangat puas, dari 33 orang yang menilai kualitas komunikasi interpersonal perawat dalam kategori cukup seluruhnya (100%) tingkat kepuasan pasien puas, dari 37 orang yang menilai kualitas komunikasi interpersonal perawat dalam kategori kurang seluruhnya (100%) tingkat kepuasan pasien tidak puas Berdasarkan hasil uji *Rank Spearman* didapatkan angka p value sebesar $0,000 <$ dari tingkat signifikansi ditentukan yaitu 0,05, hasil ini menunjukkan ada hubungan antara kualitas komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Bangli. Hasil uji *Rank Spearman* juga didapat nilai *coefisien corelation* sebesar 0,853 dapat diartikan terdapat hubungan yang kuat antara kualitas komunikasi

interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Tidak terdapat tanda – (negatif) di depan nilai koefisiensi kolerasi menunjukkan bahwa arah hubungan antar variabel terdapat hubungan yang searah artinya jika kualitas komunikasi interpersonal perawat semakin baik maka tingkat kepuasan pasien akan semakin puas.

Hasil ini sesuai dengan isi kuesioner dimana perawat memberikan tindakan cepat serta respon yang tepat pada saat dibutuhkan oleh pasien, mendengarkan dengan penuh minat terhadap keluhan pasien, perawat memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti, yang ternyata hal ini dapat menimbulkan rasa percaya kepada pasien, sehingga pasien merasa terjamin dengan layanan keperawatan yang diberikan. Artinya bahwa perawat dapat mengekspresikan diri dengan baik dalam berkomunikasi, sehingga pasien dapat menangkap setiap informasi yang disampaikan secara baik, hal ini juga ditunjukkan dalam bentuk perawat tersenyum dan mengangguk untuk merespon pasien. saat berkomunikasi selalu bertatap muka, tidak berbelit-belit, membantu pasien, tanggap, mampu mendengarkan keluhan pasien, memberikan perhatian kepada pasien, dan memberikan gambaran saat pasien tidak mengerti apa yang dimaksud oleh perawat, sehingga pasien merasa terpenuhi harapannya sehingga komunikasi yang dilakukan oleh perawat mempengaruhi kepuasan pasien.

Menurut Mundakir (2018) 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 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.

Menurut Priyanto (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.

Menurut Widyantoro (2017) kepuasan pasien sangat tergantung dari faktor interaksi perawat, selain juga faktor yang lain. Jika apa yang pasien harapkan dapat dimengerti oleh perawat maka pasien akan sangat merasa dihargai dan diperhatikan. Mereka juga menganggap perawat yang memberikan perawatan lebih bisa mengerti terhadap apa yang mereka harapkan dan juga mau mendengarkan apa yang mereka ungkapkan. Selain hal tersebut, bentuk komunikasi ini adalah salah satu kepedulian perawat terhadap pasien yang mereka

rawat. Sehingga semakin baik komunikasi antar pribadi yang terjalin antara perawat dan pasien maka semakin meningkat pula kepuasan pasien dalam menjalani perawatan.

Menurut Pohan (2017) kepuasan pasien sangat terpengaruh terhadap komunikasi antar pribadi 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 pelayanan kesehatan 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.

Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh pendekatan secara personal yang dilakukan perawat kepada pasien dengan sikap ramah dan komunikatif akan memuaskan perasaan batin seorang pasien sehingga dengan demikian bagi seorang pasien tidaklah terlalu mendahulukan atau terlalu memperhatikan pelayanan dari sebuah rumah sakit secara administratif melalui pendekatan ketentuan-ketentuan pelayanan yang ada. Seorang pasien sesuai hasil penelitian lebih mendambakan pendekatan secara kekeluargaan dikarenakan mereka merasa bagian dari sistem perawatan rumah sakit. Faktor lain juga disebabkan karena perawat betul-betul memprioritaskan kebutuhan pasien atau keluarganya, serta adanya perhatian terhadap keluhan-keluhan dari pasien, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan mendapatkan nilai lebih daripada pelayanan dokter karena interaksi pasien lebih banyak dengan perawat dibanding dengan dokter,

sehingga pengaruh perawat terhadap tingkat kepuasan pasien sangat besar dan juga dikatakan bahwa salah satu bentuk pelayanan yang diberikan perawat yang dapat memberikan kepuasan terhadap pasien yaitu tanggapan perawat terhadap keluhan pasien.

C. Keterbatasan Peneliti

Penelitian yang dilakukan ini tidak luput dari kelemahan atau keterbatasan dalam pelaksanaannya. Keterbatasan penelitian ini antara lain: variabel yang diteliti untuk faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, hanya terbatas pada komunikasi interpersonal perawat.