

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DAN KOMUNIKASI DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP INTERNE LANTAI 3 RSUD DR. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI

M. Fikri Zalius, Reflita, Idrawati Bahar, Efitra, Suhaimi
(Politeknik Kesehatan Kemenkes Padang)

Abstract

An interview of RS.Ahmad Muchtar Bukittinggi in the year 2019 (46 %) year 2020 (92,01%) and the year 2021 (90.05%) of the data found satisfaction year of year. Ten patients were interviewed for the study, and five of them reported that nurses were unresponsive and rarely inquired about their illnesses. Research used cross sectional design. In 1November 2023 study of June 13, 2023. Research was conducted at RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi. A population of 102 patients and samples of 50 patients. The sampling technique was purposive sampling. The collection of data uses antket. Processing with editing, coding, entry and cleaning. Analisa data univariat data with frequency and presentation. Analis bivariat uses chi-square. The results of research on nursing quality in less categories (52%), communication in less categories (52%) and patient satisfaction in unsatisfied categories (60%). The existence of the quality of nursing quality with the satisfaction of the patient is that the result of the statistics test of chi-square with the value of $p = 0.024 < 0.05$ And the relationship of communication with the patient's satisfaction results of chi-square statistics is produced with the value of $p = 0,018 < 0,05$. The conclusion: The relationships of service quality and communication with patient satisfaction. Recommended to improve quality of nursing in particular nurse components are able to give psychological touch, motivation. while respondive components (responsiveness) that nurses respond to patient complaints more quickly and improve patient communication.

Keyword : *quality of nursing services; communication; patient satisfaction*

Abstrak

Indeks kepuasan masyarakat di RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi pada tahun 2019 sebanyak (96,46%), tahun 2020 (92,01%) dan tahun 2021 (90,45%) data survey menunjukkan indeks kepuasan mengalami penurunan setiap tahun. Hasil survey dilakukan wawancara 10 orang pasien 5 diantaranya perawat jarang menanyakan kondisi, berbicara tidak sopan dan 1 pasien mengatakan perawat tidak cepat tanggap. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dan komunikasi dengan kepuasan pasien diruang rawat inap interne lantai 3 RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi. Penelitian menggunakan desain Cross sectional . Waktu penelitian 1 November 2023 – Juni 2023. Penelitian dilakukan di RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi. Populasi sebanyak 102 pasien dan sampel sebanyak 50 pasien. Teknik sampel dengan purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan angket . Pengolahan dengan editing, coding, entry dan cleaning. Analisa data univariat dengan distribusi frekuensi dan presentase. Analisa bivariat menggunakan uji chi-square. Hasil Penelitian kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori kurang (52%), komunikasi dalam kategori kurang (52%) dan kepuasan pasien dalam kategori tidak puas (60%). Adanya hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien bahwa diperoleh Hasil uji statistik chi-square dengan nilai $p = 0,024 < 0,05$ dan Adanya hubungan komunikasi dengan kepuasan pasien diperoleh hasil uji statistik chi-square dengan nilai $p = 0,018 < 0,05$. Disarankan perawat lebih meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan khususnya pada komponen caring perawat mampu memberikan

sentuhan psikologis, motivasi untuk komponen cepat tanggap (responsiveness) perawat lebih cepat merespon keluhan pasien serta memperbaiki komunikasi kepada pasien.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan keperawatan; komunikasi; kepuasan pasien*

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan persepsi harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil optimal, pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, kondisi lingkungan fisik, tanggap terhadap kebutuhan pasien, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa variabel, diantaranya: Kualitas barang atau jasa, harga, perasaan, Pertunjukan, seni, atribut produk, kualitas pelayanan, tempat, fasilitas, komunikasi, suasana dan desain visual⁽¹⁾. Data dari Kesehatan Nasional Care Group International Business DevUnit (NHG-IBDU) Singapura menunjukkan bahwa lima puluh persen dari pasien internasional yang mencari pengobatan di Singapura adalah orang Indonesia. Sebuah studi dilakukan oleh Yeoh, Othman, dan Ahmad (2013) menemukan bahwa (70,21%) pasien internasional di Malaysia berasal Indonesia, mayoritas telah mencari medis pengobatan di Malaysia⁽¹⁶⁾

Berdasarkan data survey kepuasan pelanggan tentang pelayanan kesehatan di Indonesia yang dilakukan melalui google form dari bulan Januari sampai Desember 2021 bahwa terdapat 766 orang (96%), cukup puas 26 orang (3%) dan sangat tidak puas 3 orang (1%)⁽¹⁸⁾ Berdasarkan survey kepuasan pasien di salah satu rumah sakit di Sumatera barat pada tahun 2019 didapatkan bahwa (60%) pasien puas terhadap pelayanan dirawat inap, (16%) cukup puas dan (2%) tidak puas terhadap pelayanan rawat inap di Rumah sakit M. Zein. Dan survey kepuasan mutu pelayanan yang diperoleh dari salah satu rumah sakit yang ada di Bukittinggi (86%) pasien puas terhadap pelayanan dan (14%) tidak puas terhadap pelayanan di Rumah sakit tersebut⁽¹⁷⁾

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak ukur penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Dan adapun salah satu bentuk pelayanan kesehatan di rumah sakit yaitu pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang sesuai standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia di rumah sakit secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan secara wajar.

Komunikasi adalah suatu transaksi pertukaran informasi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan membangun hubungan antara

sesama manusia melalui pertukaran informasi untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain serta untuk mengubah sikap dan tingkah laku tersebut. Pasien menginginkan perawat yang melayaninya memiliki sikap baik, murah senyum, sabar, mampu berbahasa yang mudah difahami, serta berkeinginan menolong yang tulus dan mampu menghargai pasien dan pendapatnya .

Pasien akan puas apabila layanan yang didapatkannya sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pasien. Sedangkan ketidakpuasan akan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan pasien. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka akan berdampak pada rumah sakit karena pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik bahkan mereka yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang, sehingga membuat citra buruk melekat dalam jasa pelayanan rumah sakit tersebut.⁽²⁾

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizalia Wardiah tentang hubungan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang didapatkan sebanyak (64,6%) responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan (70,8%) responden menyatakan mutu pelayanan kesehatan tidak baik. Diperoleh p value=0.001 menunjukkan adanya hubungan secara signifikan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang⁽³⁾. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Silvia mengenai hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa (56,7%) responden menyatakan tidak puas, dengan p value = 0,000 berarti terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap non bedah RSUD Padang Pariaman.⁽⁴⁾

Berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi pada tahun 2019 sebanyak (96,46%), pada tahun 2020 sebanyak (92,01%) dan pada tahun 2021 sebanyak (90,45%) dari data tersebut dapat dilihat bahwa survey indeks kepuasan di RSUD Dr. Achmad Mochatar Bukittinggi mengalami penurunan setiap tahunnya⁽⁵⁾. Survey awal pada tanggal 16 Januari 2023, dengan mewawancarai 10 orang pasien yang dirawat diruang inap interne di RSUD Dr. Achmad Mochtar, 5 pasien mengatakan perawat jarang menanyakan kondisi kecuali jika ada visite dokter, perawat tidak tanggap terhadap keluhan tentang kondisi kesehatannya, perawat berbicara bernada tinggi jika tidak paham, judes, sedangkan 1 pasien mengatakan perawat hanya keluar masuk dari ruangan dengan mengetuk pintu tanpa berbicara. Peneliti telah melakukan penelitian dengan judul **“Hubungan Pelayanan keperawatan dan komunikasi dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interne lantai 3 Di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi tahun 2023”**.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yaitu kuantitatif dengan desain *Cross sectional*. Waktu penelitian dari 1 November 2022 sampai Juni 2023. Penelitian dilaksanakan di RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi. Populasi dalam penelitian yaitu pasien yang dirawat inap diinterne lantai 3 berjumlah 102 pasien, Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, diperoleh 62 pasien sesuai dengan kriteria yang ditentukan, 3 pasien tidak kooperatif, 5 pasien tidak bersedia dan 4 pasien meninggal, sehingga sampel pada penelitian ini berjumlah 50 pasien. Analisa data menggunakan *Chi-square* dengan derajat kemaknaan 95% dengan P value < 0,05.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Responden

Berdasarkan umur pasien di ruang rawat inap interne lantai 3 RSUD Achmad Muchtar Bukittinggi umur terbanyak yaitu berada pada kategori umur > 46 tahun sebanyak 29 orang (38%) sedangkan yang paling sedikit yaitu berada pada kategori umur 18-26 tahun sebanyak 5 orang (10%). Sedangkan jenis kelamin di ruang rawat inap interne lantai 3 RSUD Achmad Muchtar yang paling banyak yaitu perempuan sebanyak 32 orang (64%). Sedangkan tingkat Pendidikan pasien yang dirawat di ruang rawat inap internal lantai 3 RS Achmad Muchtar memiliki pendidikan paling tinggi yaitu SD sebanyak 19 orang (38%) dan rata-rata pasien yang dirawat di ruang inap interne lantai 3 RSUD Achmad Muchtar Bukittinggi umumnya bekerja sebanyak 31 orang (62%).

Analisa Univariat

a. Kualitas Pelayanan Keperawatan

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Interne Lantai 3 RSUD Achmad Muchtar Bukittinggi.

No	Kualitas pelayanan keperawatan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Kurang	26	52
2.	Baik	24	48
Total		50	100

Sumber : Data Primer

Tabel 1. Menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden (52%) menilai kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap interne lantai 3 RSUD Achmad Muchtar Bukittinggi dalam kategorik kurang.

b. Komunikasi

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Komunikasi Di Ruang Rawat Inap Interne Lantai 3 RSUD Achmad Muchtar Bukittinggi.

No Komunikasi	Frekuensi	Persentase (%)
1. Kurang	26	52
2. Baik	24	48
Total	50	100

Tabel 2. Menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden (52%) menilai komunikasi diruang rawat inap interne lantai 3 RSUD Achmad Muchtar Bukittinggi dalam kategorik kurang.

c. Kepuasan pasien

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Lantai 3 RSUD Achmad Muchtar Bukittinggi.

No Kepuasan pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1. Tidak puas	30	60
2. Puas	20	40
Total	50	100

Sumber : Data Primer

Tabel 3. Menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden (60%) menilai kepuasan pasien diruang rawat inap interne lantai 3 RSUD Achmad Muchtar Bukittinggi dalam kategorik tidak puas.

Analisa Bivariat

a. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dan Kepuasan Pasien di RSUD Achmad Muchtar Bukittinggi

Kualitas Pelayanan Keperawatan	Kepuasan Pasien						P value
	Tidak puas		Puas		Total		
	f	%	f	%	f	%	
Kurang	20	76,9	6	23,1	26	100	0,024
Baik	10	41,7	14	58,3	24	100	
Total	30	60	20	40	50	100	

Sumber : Data Primer

Tabel 4. Menunjukkan bahwa responden yang tidak puas presentasinya lebih tinggi pada responden dengan kualitas pelayanan keperawatan kurang dibanding dengan responden dengan kualitas pelayanan keperawatan baik yaitu (76,9%) berbanding (41,7%). Hasil uji statistik *chi-square test* yang dilakukan sesuai dengan analisa *continuity correction* diperoleh

nilai $p = 0,024 < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak yang berarti bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

b. Hubungan Komunikasi Dengan Kepuasan Pasien

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Komunikasi dan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interne Lantai 3 RSUD Achmad Muchtar Bukittinggi

Komunikasi	Kepuasan Pasien						P value
	Tidak puas		Puas		Total		
	f	%	f	%	N	%	
Kurang	11	42,3	15	57,7	26	100	0,018
Baik	19	79,2	5	28,8	24	100	
Total	30	60	20	40	50	100	

Sumber : Data Primer

Tabel 5. Menunjukkan bahwa responden yang tidak puas persentasenya lebih tinggi pada responden dengan komunikasi baik dibandingkan dengan responden dengan komunikasi kurang yaitu (79,2%) berbanding (42,3%). Hasil uji statistik *chi-square test* yang dilakukan sesuai dengan analisa *continuity correction* diperoleh nilai $p = 0,018 < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak yang berarti bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

a. Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan lebih dari separuh (52%) pasien di ruang rawat inap lantai 3 RSUD Achmad Muchtar Bukittinggi dalam kategori Tidak puas. Penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayatulaisyah (2022) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Kota Bandar Lampung bahwa lebih dari separuh (57,3%) kepuasan pasien dalam kategori buruk. ⁽⁶⁾

Penelitian ini juga sama dengan penelitian Khoerunnisa (2022) tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Gunung Sindur bahwa diperoleh hasil Distribusi frekuensi kepuasan pasien puskesmas gunung sindur menilai kurang puas dengan persentase 70.7%.⁽⁷⁾ Kepuasan kepada pasien dapat dipengaruhi salah satunya oleh perawat. Perawat memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan. Perawat sebagai ujung tombak pelayanan terhadap pasien dan keluarganya di Rumah Sakit, karena frekuensi pertemuannya dengan pasien yang paling sering.

Pada penelitian ini komponen yang rendah tingkat kepuasannya yaitu pada komponen empati berupa perawat dalam memberikan pelayanan penuh perhatian, mendengarkan keluhan. Caring (empati) merupakan tindakan dengan sikap peduli kepada

orang serta memberikan perhatian kepada orang lain untuk mencegah terjadinya status kesehatan yang memburuk. Kepuasan pasien berdasarkan hubungan pasien dengan petugas berkaitan dengan memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah, memberikan informasi secara jelas, lengkap dan mudah dipahami, memberikan pelayanan dengan baik dan selalu menjaga komunikasi antara petugas dengan pasien.

Kepuasan pasien dapat meningkat jika meningkatnya kualitas pelayanan keperawatan dan komunikasi yang diberikan kepada pasien. Pada penelitian ini angka kepuasan pasien diruang rawat inap interne lantai 3 RSUD Achmad Muchtar rendah. Hal ini dipengaruhi karena masih minimnya pasien memperoleh pelayanan keperawatan yang diinginkan serta komunikasi yang baik. ⁽⁸⁾

b. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Interne Lantai 3 RSUD Achmad Muchtar Bukittinggi Tahun 2023.

Hasil penelitian yang dirawat di ruang inap lantai 3 RSUD Achmad Muchtar Bukittinggi, menunjukkan bahwa responden yang tidak puas persentasenya lebih tinggi pada responden dengan kualitas pelayanan keperawatan kurang dibanding dengan responden dengan kualitas pelayanan keperawatan baik yaitu (76,9%) berbanding (41,7%). Hasil uji statistik chi-square diperoleh nilai p value = 0,024 < 0,05, menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayatulaisyah (2022) Tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Kota Bandar Lampung Tahun 2022, bahwa diperoleh kualitas pelayanan keperawatan dengan kategori buruk dengan persentase (58.4%), kepuasan pasien dengan kategori buruk sebanyak (57.3%). Ada Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Kota Bandar Lampung Tahun 2022 dengan hasil p-value 0.000⁽⁹⁾

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2018) tentang Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK. IV Madiun diperoleh bahwa pasien yang menilai tidak baik terhadap persepsi mutu pelayanan sebesar (57,8%). Selain itu, pasien yang menilai tidak puas terhadap persepsi mutu pelayanan sebesar (59,4%). Hasil uji statistik chi square diperoleh nilai p value 0,000 < α = 0,05, menunjukkan adanya hubungan persepsi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien ⁽¹⁰⁾. Menurut Kotler yang dikutip dari Nursalam (2014) kepuasan adalah perasaan bahagia atau kecewa yang terwujud setelah membandingkan harapan dan persepsi tentang seberapa baik kinerja atau hasil sesuatu. Hasil interaksi antara harapan dan pengalaman setelah menggunakan layanan atau layanan yang diberikan karenanya adalah kesenangan atau ketidakpuasan⁽¹⁾.

Menurut Muzakir (2016) bahwa Kualitas Pelayanan Keperawatan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien, yang mana Semakin baik pelayanan keperawatan semakin meningkat juga kepuasan terhadap pasien sesuai standar yang ditetapkan. Sehingga pelayanan keperawatan harus dapat memberikan serta menciptakan pelayanan terbaik kepada pasien. Hasil interaksi antara harapan dan pengalaman setelah menggunakan layanan atau layanan yang diberikan karenanya adalah kesenangan atau ketidakpuasan. Ketidakpuasan pasien, menurut Suratman dan Widiyanto (2016), dapat disebabkan oleh beberapa hal, antara lain ketidaknyamanan, ketidakbahagiaan pasien, ketidakpastian tentang petugas, kurangnya fasilitas yang sesuai, kekurangan tenaga medis, dan kurangnya tenaga medis.

Pasien kecewa tidak hanya meninggalkan Rumah sakit, tetapi juga menceritakan keburukan pelayanan yang diterima pada orang lain, mereka yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya. Hal ini akan membuat citra buruk melekat dalam jasa pelayanan rumah sakit ⁽¹¹⁾. Pada penelitian ini komponen yang rendah kualitas pelayanan keperawatannya yaitu empati berupa perawat membantu pasien pada waktu BAK dan BAB, perawat merawat pasien penuh dengan kesabaran dan perawat selalu peduli dan menyanyakan kondisi pasien serta ketanggapan (*responsiveness*).

Kualitas pelayanan keperawatan supaya lebih meningkat pada empati, bahwa adanya sentuhan psikologis yang disampaikan perawat, dan tim medis lainnya kepada keluarga pasien akan mengurangi stress yang dialaminya, dimana kelelahan psikis berkontribusi terhadap penilaian akan kualitas pelayanan. Motivasi dari tim medis bisa menurunkan kecemasan dengan memberikan dukungan emosional berupa kesabaran, perhatian, dan mendengarkan keluhan keluarga pasien ⁽¹²⁾. Sedangkan kualitas pelayanan keperawatan supaya lebih baik dalam tanggap (*responsiveness*) bahwa Kesiediaan perawat dan kemampuan perawat dalam membantu dan merespon permintaan pasien, serta memberikan informasi tentang kapan pelayanan dilakukan dan memberikan pelayanan secara cepat, dengan begitu kualitas pelayanan keperawatan dapat meningkatkan kepuasan pasien⁽¹³⁾.

c. Hubungan Komunikasi Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Interne Lantai 3 RSUD Achmad Muchtar Bukittinggi Tahun 2023.

Hasil penelitian yang dilakukan di ruang rawat inap interne lantai 3 RSUD Achmad Muchtar Bukittinggi tahun 2023, Menunjukkan bahwa responden yang tidak puas persentasenya lebih tinggi pada responden dengan komunikasi baik dibandingkan dengan responden dengan komunikasi kurang yaitu (79,2%) berbanding (42,3%). Hasil uji statistik chi-square test yang dilakukan sesuai dengan analisa continuity correction diperoleh nilai $p = 0,018 < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak yang berarti bahwa terdapat hubungan yang

bermakna antara komunikasi dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap interne lantai 3 RSUD Achmad Muchtar Bukittinggi tahun 2023.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aulia Putri (2014) tentang Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Interne Pria Dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi tahun 2014 bahwa 82 responden (96,5%) menyatakan komunikasi perawat baik dan puas, sedangkan 3 responden (3,5%) menyatakan komunikasi perawat tidak puas. Terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan p value = 0,043 ⁽¹¹⁾. Penelitian ini sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayatullah (2020) tentang Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso tahun (2020) diperoleh Hasil analisa statistik dengan uji korelasi Spearman diperoleh nilai p-value 0,000 ($p < 0,05$), artinya ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap ⁽⁹⁾.

Hasil ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Dwidiyanti (2008) yang dikutip didalam hidayatullah (2020) bahwa salah satu Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah memberikan pelayanan dengan komunikasi yang terapeutik. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan menjalin hubungan rasa percaya pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit. Ada beberapa kemungkinan kurang berhasilnya komunikasi terapeutik perawat pada klien diantaranya dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan perawat dalam komunikasi terapeutik, sikap perawat, tingkat pendidikan⁽¹⁴⁾.

Komunikasi terapeutik merupakan tanggung jawab moral bagi perawat. Apabila tidak terbentuknya komunikasi yang baik antara perawat dan pasien atau keluarga pasien maka tidak akan terciptanya hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien. Keadaan ini akan membuat perawatan yang diberikan tidak diterima dengan optimal dan angka ketidakpuasan pasien terhadap layanan keperawatan akan meningkat. Hal tersebut akan berdampak pada keinginan pasien atau keluarga untuk menggunakan layanan secara berulang sehingga akan mempengaruhi kepuasan pasien dan jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit.⁽¹⁹⁾ Adapun komponen yang rendah pada komunikasi yaitu perawat dalam melakukan tindakan tidak mengontrak waktu akan datang, dimana lokasi melakukan tindakannya, tidak menanyakan perasaan pasien setelah tindakan, apa tindakan yang akan diberikan dan kurangnya pemberian informasi tentang kesehatan pasien sehingga pasien cemas .

Komunikasi terapeutik dapat mempengaruhi kepuasan pasien sehingga perlu adanya pelatihan berkomunikasi terapeutik kepada pasien yang benar. Selain itu kepuasan dapat meningkat jika diperbaiki kualitas komunikasi terapeutik dengan pasien, perawat melakukan pendekatan dengan menjalin kepercayaan, mendengarkan dengan perhatian. Agar terciptanya kepuasan pasien dalam berkomunikasi perawat memperhatikan lagi Pada fase kerja merupakan inti dari keseluruhan proses komunikasi terapeutik, karena di dalamnya perawat dituntut untuk membantu, mendukung pasien, menyampaikan perasaan, pikirannya kemudian menganalisis respons ataupun pesan yang disampaikan oleh pasien. Sedangkan pada fase terminasi perawat memberikan informasi-informasi tambahan mengenai kesehatannya, mengkontrak waktu pasien untuk tindakan berikutnya, hal ini dilakukan agar tidak terjadinya kesalahpahaman antara perawat dan pasien nantinya, sehingga jika komunikasi perawat berjalan baik dan membuat pasien percaya dengan demikian dapat meningkatkan kepuasan pasien tersebut.⁽¹⁵⁾

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai “Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dan komunikasi dengan kepuasan pasien diruang rawat inap interne lantai 3 RSUD Achmad Muchtar Bukittinggi tahun 2023”, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa lebih dari separuh responden (52%) menilai kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap interne lantai 3 Dr. RSUD Achmad Muchtar Bukittinggi tahun 2023 dalam kategorik kurang.
2. Bahwa lebih dari separuh responden (52%) menilai komunikasi keperawatan di ruang rawat inap interne lantai 3 RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi tahun 2023 dalam kategorik kurang.
3. Bahwa lebih dari separuh responden (60%) menilai kepuasan pasien di ruang rawat inap interne lantai 3 RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi tahun 2023 dalam kategorik tidak puas.
4. Adanya hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap interne lantai 3 RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi tahun 2023.
5. Adanya hubungan komunikasi dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap interne lantai 3 RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi tahun 2023.

Saran

1. Bagi Direktur RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi
 - a. Melalui Direktur RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi.
Bahwa lebih meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan khususnya pada komponen caring adanya kemampuan perawat memberikan sentuhan

psikologis, motivasi dari perawat dapat menurunkan kecemasan serta mendengarkan keluhan keluarga pasien sedangkan pada komponen cepat tanggap (*responsiveness*) bahwa perawat lebih cepat merespon keluhan pasien, tidak menunda-nunda kebutuhan pasien hal ini dilakukan agar kualitas pelayanan keperawatan semakin baik.

b. Melalui Direktur RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi.

Bahwa perawat memperbaiki komunikasi kepada pasien khususnya pada komponen fase kerja yang mana perawat dituntut untuk membantu, memberikan asuhan keperawatan, mendukung pasien, menyampaikan perasaan, Sedangkan pada fase terminasi perawat memberikan informasi-informasi tambahan mengenai kesehatannya, mengkontrak waktu pasien untuk tindakan berikutnya.

2. Peneliti selanjutnya

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitian dan membahas variabel lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan dan komunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Nursalam. Manajemen Keperawatan. 2014. P. 564.
2. Lestari W. Faktor- Faktor Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. 2021;9(1):46–53.
3. Wardiah R. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. Rasidin Padang. 2021;6(1):225–31.
4. Dora M Silvia. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. 2019;2:101–5.
5. Rsam Bukittinggi. Laporan Tahunan Unit Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi. 2021. P. 100.
6. Hidayatulaisyah N. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Kota Bandar Lampung. 2022;4:19.
7. Khoerunnisa. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gunung Sindur. 2022;1(1):97–107.
8. Basri Ifah, Kep S, Kes M, Stikes D, Tangerang Y, Afiyanti Y, Et Al. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. 2020;9(2).
9. Syarif M, Husnul H, Nugroho Sa. Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. 2020;8.

10. Sari. Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk.Iv Madiun Tahun 2018. 2018;
11. Putri A, Putra Ha, Pasien K, Inap R. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Interne Pria Dan Wanita Rsud Dr . Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014 Staf Pengajar Program Studi S1 Keperawatan Stikes Yarsi Sumbar Bukittinggi Mahasi. 2014;
12. Rahanjaan F. Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Igd Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji. 2020;
13. Camala A, Marwati Ta. Faktor_Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Di Masa Pandemi Covid-19. 2022;7(2).
14. Mundakir. Komunikasi Pelayanan Kesehatan. 2016. P. 1–246.
15. Tarsisia C. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta. 2015;
16. Angela, J., Suryono, I. B., & Wijaya, S. Profiling Indonesian Medical Tourists : A Motivation-Based Segmentation Study. 2020;23(2), 205–217.
17. Hodikoh, A.Survey_Kepuasan_Pasien Tahun 2019. 2019
18. Kemenkes,. Laporan Tahunan Unit Pelayanan Kesehatan. 2021.p. 100
19. Ramadia, A. Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap. 2022 ; 10(2), 393–402.