

## **Strategi Komunikasi Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar**

Ni Made Sumiyanti

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Dwijendra

Email : madeyanti84@gmail.com

Anak Agung Gede Agung Putra Dalem

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Dwijendra

### **Abstrak**

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi dan tingkat kepuasan pasien terhadap penerapan komunikasi perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Wangaya Denpasar. Tujuannya untuk mengetahui strategi komunikasi dan tingkat kepuasan pasien terhadap penerapan komunikasi perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Wangaya Denpasar. Teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan kuantitatif dengan teknik logika induktif. Hasil penelitian diketahui bahwa strategi komunikasi perawat yang digunakan perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien adalah : strategi komunikasi interpersonal dan persuasif, sedangkan tingkat kepuasan pasien dapat diketahui sebagian besar pasien rawat inap merasa puas dalam menjalani perawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Wangaya Denpasar.

**Kata kunci :** Strategi Komunikasi Perawat, Kepuasan Pasien

### **Abstract**

*The problem in this study is how the communication strategies and the level of patient satisfaction with nurse communication application in the Patient Care Installation of Regional Public Hospital Wangaya Denpasar. This study aimed to determine the communication strategies and the level of patient satisfaction with nurse communication application in the Patient Care Installation of Regional Public Hospital Wangaya Denpasar. This study used Descriptive qualitative and quantitative analysis techniques by inductive logic. The results showed that communication strategies of nurses that used by nurses in improving patient satisfaction are: interpersonal and persuasive communication strategies, meanwhile, the level of patient satisfaction can be seen from most of the hospitalized patients were satisfied in receiving treatment in the Patient Care Installation of Regional Public Hospital Wangaya Denpasar.*

*Keywords: Communication Strategies Nurse, Patient Satisfaction*

## **1. PENDAHULUAN**

Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke rumah sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan aset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri rumah sakit.

Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien. Dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi utama

dalam pelayanan di rumah sakit. Pelayanan prima di rumah sakit akan tercapai jika setiap seluruh SDM rumah sakit mempunyai ketrampilan khusus, diantaranya memahami produk secara mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, responsif (peka) dengan pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara profesional.

Strategi pelayanan prima bahwa setiap rumah sakit harus melakukan pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada kepuasan pasien, agar rumah sakit tetap eksis, ditengah pertumbuhan industri pelayanan kesehatan yang semakin kuat. Upaya rumah sakit untuk tetap bertahan dan berkembang adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada pasien. Hal tersebut karena pasien merupakan sumber pendapatan yang ditunggu oleh rumah sakit baik secara langsung maupun tidak langsung melalui asuransi kesehatan. Tanpa pasien rumah sakit tidak dapat bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya operasional rumah sakit yang tinggi. Rumah sakit melakukan berbagai cara demi meningkatnya kunjungan pasien, sehingga rumah sakit harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan, sehingga dari dampak yang muncul menimbulkan sebuah loyalitas pada pasien sehingga pasien akan datang kembali memanfaatkan jasa rumah sakit tersebut.

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip Service Quality yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan.

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. Kemampuan berkomunikasi akan mendasari upaya pemecahan masalah pasien, mempermudah pemberian bantuan, baik dalam pelayanan medik, maupun psikologi.

Berdasarkan laporan pengaduan masyarakat melalui isian formulir kuesioner kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Instalasi Rawat Inap RSUD Wangaya Kota Denpasar, diketahui bahwa masih ada keluhan-keluhan seperti lambatnya proses administrasi dengan penanganan jaminan kesehatan yang berbelit-belit, dokter dan perawat lambat dalam penanganan sehingga pasien merasa terabaikan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan penelitian yang hendak dijawab dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimanakah strategi komunikasi yang digunakan oleh perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Wangaya Kota

Denpasar?, (2) Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap penerapan komunikasi perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Wangaya Kota Denpasar?

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan dan agar penelitian ini menjadi lebih terarah secara jelas maka perlu ditetapkan tujuannya yaitu: (1) Untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan oleh perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Wangaya Kota Denpasar, (2) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap penerapan komunikasi perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Wangaya Kota Denpasar.

Pada bagian awal kajian pustaka akan dikemukakan pengertian tentang strategi. Strategi adalah seni dan ilmu perencanaan yang memanfaatkan sumber daya untuk penggunaan yang paling efisien dan efektif. Banyak sekali pengertian dan definisi yang telah dijelaskan oleh para ahli mengenai strategi, metode maupun taktik.

Menurut, Carl Von Clausewitz (On War,1837: 87) strategi merupakan pengetahuan tentang penggunaan pertempuran untuk memenangkan sebuah peperangan dan perang itu sendiri merupakan kelanjutan dari politik.

Menurut, Johnson dan Scholes (Exploring, Corporate Strategy,2005: 245), yang dimaksud strategi ialah arah dan ruang lingkup dari sebuah organisasi atau lembaga dalam jangka panjang, yang mencapai keuntungan melalui konfigurasi dari sumber daya alam lingkungan yang menantang, demi memenuhi kebutuhan pasar dan suatu kepentingan.

Selain hal di atas sangat penting juga diuraikan hal tentang komunikasi.

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan kepada orang lain secara praktis atau praktek dalam kehidupan sehari-hari, pesan (*massage*) itu biasa merupakan informasi, pemberitahuan, keterangan, ajakan, imbauan, bahkan provokasi atau hasutan. Kata kunci dalam komunikasi adalah pesan itu. Dari pesan itulah sebuah proses komunikasi itu dimulai. Komunikasi terjadi karena ada pesan yang ingin atau harus disampaikan pada pihak lain.

Menurut Raymond Ross (dalam Deddy Mulyana,2005: 62) menyatakan bahwa, pengertian komunikasi adalah proses menyortir, memilih dan pengiriman simbol - simbol sedemikian rupa agar membantu pendengar membangkitkan respon atau makna dari pemikiran yang serupa dengan yang dimaksudkan oleh komunikator.

Menurut, Carl I. Hovland (dalam Deddy Mulyana,2005: 62) menyatakan bahwa pengertian komunikasi adalah suatu proses yang memungkinkan seseorang menyampaikan rangsangan (biasanya dengan menggunakan lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain.

Kesimpulan pengertian komunikasi adalah proses penyampaian pesan kepada orang lain secara praktis atau praktek dalam kehidupan sehari-hari, agar seseorang mendapatkan pesan yang disampaikan kepada orang lain untuk memberitahu, berpendapat, mengubah sikap atau perilaku baik secara langsung ataupun tidak langsung. Komunikasi mengenai manusia merupakan proses yang melibatkan individu-individu dalam suatu hubungan, kelompok, organisasi, dan masyarakat yang merespon dan menciptakan pesan untuk lingkungan. Komunikasi juga berperan dalam suatu

organisasi, tidak ada seorang pun dalam keseharian tugasnya tanpa berkomunikasi. Baik itu bertema masalah pekerjaan maupun masalah di luar pekerjaan, seperti masalah keluarga, politik social, dan ekonomi nasional. Semua ini pasti dilakukan lewat komunikasi. Komunikasi juga baik dilakukan melalui jalur vertical (atasan-bawahan) maupun jalur horizontal (kolega setingkat), seberapa jauh proses komunikasi itu berhasil dengan baik sangat ditentukan oleh kondisi dan perilaku manajer sebagai pengirim gagasan atau pesan, penerima pesan, media yang dipakai, teknologi informasi yang ada. Isi pesan dan cara pesan yang disampaikan serta suasana komunikasi itu sendiri. Keberhasilan itu akan dicerminkan oleh tidak adanya kesenjangan pemahaman antara pengirim dan penerima pesan sehingga para manajer merasa senang dan puas, begitu juga para karyawan.

Terkait dengan subjek yang diteliti, pada bagian berikut ditegaskan selintas tentang perawat. Perawat atau *Nurse* berasal dari bahasa latin yaitu dari kata *Nutrix* yang berarti merawat atau memelihara. Perawat adalah seseorang yang berperan dalam merawat atau memelihara, membantu dan melindungi seseorang karena sakit, injury dan peruses penuaan (Harlley, 1997). Jadi perawat merupakan seseorang yang telah lulus pendidikan perawat dan memiliki kemampuan serta kewenangan melakukan tindakan keperawatan berdasarkan bidang keilmuan yang dimiliki dan memberikan pelayanan kesehatan secara holistic dan professional untuk individu sehat maupun sakit, perawat berkewajiban memenuhi kebutuhan pasien meliputi bio-psiko-sosio dan spiritual.

Berkenaan dengan kepuasan pasien perlu dijelaskan bahwa kepuasan berarti keinginan dan kebutuhan seseorang telah terpenuhi sama sekali. Kepuasan seorang penerima jasa layanan dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapannya dapat dipenuhi melalui jasa atau produk yang dikonsumsi. Kepuasan pasien bersifat subjektif berorientasi pada individu dan sesuai dengan tingkat rata-rata kepuasan penduduk. Kepuasan pasien dapat berhubungan dengan berbagai aspek diantaranya mutu pelayanan yang diberikan, kecepatan pemberian layanan, prosedur serta sikap yang diberikan oleh pemberi pelayanan kesehatan itu sendiri (Supranto, 2001).

Kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan diharapkan. 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 (Supranto, 2001).

Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya di tempat praktek (Yuwono :2003). Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam: 2011). Kotler (dalam Nursalam, 2011) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan

senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan- harapannya.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas yang dirasakan oleh pasien karena terpenuhinya harapan pasien atau keinginan pasien dalam menerima jasa pelayanan kesehatan.

## **2. METODE PENELITIAN**

Rancangan penelitian yang digunakan adalah rancangan penelitian studi kasus. Studi kasus adalah suatu metode untuk memahami individu yang dilakukan secara integratif dan komprehensif agar diperoleh pemahaman yang mendalam tentang individu tersebut beserta masalah yang dihadapinya dengan tujuan masalahnya dapat terselesaikan dan memperoleh perkembangan diri yang baik.

### **2.1 Subjek Penelitian**

Adapun yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah : 1) Komponen perawat, yakni diwakili oleh informan sebanyak 2 orang yaitu Ni Wayan Sukarmi, SST selaku Kepala Ruangan Paviliun Praja Amertha dan Ni Wayan Sumber Budisari, SST selaku Wakil Kepala Ruangan Paviliun Praja Amertha, 2) Komponen pasien, yakni pasien yang rawat inap minimal selama 3 (tiga) hari di Rumah Sakit Daerah Wangaya.

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara yang dipergunakan untuk mengumpulkan atau mendapatkan data dalam melakukan penelitian. Adapun teknik-teknik yang digunakan adalah: wawancara, observasi, dokumentasi, kuesioner.

Data penelitian ini digunakan teknik analisa kualitatif dengan teknik logika induktif yaitu metode pemikiran penarikan kesimpulan berdasarkan keadaan-keadaan yang khusus untuk diperlakukan secara umum. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1999: 377).

Alasan dipilihnya Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya sebagai lokasi penelitian, selain karena lokasi ini merupakan instansi tempat bekerja peneliti. Kondisi ini diharapkan dapat memperlancar dan menjadi akses yang lebih baik dengan mengumpulkan data- data yang diperlukan.

## **3. HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN**

### **Strategi Komunikasi yang Digunakan oleh Perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar**

#### **a. Strategi Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal merupakan salah satu faktor dalam mengukur kepuasan suatu pelayanan. Hubungan komunikasi interpersonal perawat dan pasien menentukan kepuasan pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien. Sehingga dapat dijelaskan bahwa semakin baik komunikasi interpersonal perawat, maka akan semakin baik pula kepuasan pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien. Komunikasi interpersonal perawat berhubungan terhadap tingkat kepuasan pasien, dalam hal ini terhadap pasien rawat inap di ruang Paviliun Praja Amertha Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar.

Hasil penelitian ini dapat menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal perawat merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang tingkat kepuasan pasien. Seorang 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 cara berkomunikasi. 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 adalah komunikasi antara komunikator dengan seorang komunikan, dalam hal ini antara perawat dengan pasien. Komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam hal upaya mengubah sikap, pendapat, dan perilaku seseorang, karena sifatnya dialogis, berupa percakapan.

Pentingnya komunikasi interpersonal bagi perawat ialah karena perawat dapat mengetahui diri pasien selengkap-lengkapnyanya. Perawat dapat mengetahui namanya, pekerjaannya, pendidikannya, agamanya, pengalamannya, cita-citanya, dan sebagainya, yang penting adalah dapat mengubah sikap, pendapat, dan perilakunya. Dengan demikian perawat dapat mengarahkan pasien kesuatu tujuan sebagaimana pasien inginkan, dengan begitu pasien akan merasa puas dan terpenuhi harapannya. 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 demi meningkatkan kepuasan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ni Wayan Sukarmi, SST selaku Kepala Ruangan di Paviliun Praja Amertha RSUD Wangaya, mengatakan “Hubungan antara perawat dan pasien merupakan hal yang sangat penting. Karena informasi dari pasien sangat membantu para medis untuk mengambil tindakan medis selanjutnya. Bahkan hubungan tersebut ada yang terus berlanjut sampai pasien itu sembuh. Artinya hubungan interpersonal terjalin tidak hanya di dalam asuhan keperawatan, tetapi bisa berlangsung di luar asuhan keperawatan. Dalam keperawatan, seorang perawat perlu menjalin keakraban dengan pasien. Tidak sekadar hanya memberikan obat-obatan,

tetapi jika diperlukan dapat memberi masukan-masukan berkaitan dengan proses kesembuhan si pasien. Oleh karena itu perlu dikembangkan perasaan empati. Dalam keperawatan, tidak ada yang di atas atau di bawah, melainkan yang ada adalah keseimbangan antara pemberi layanan (perawat) dan penerima jasa (pasien). Dalam proses keperawatan ada beberapa kasus, bahwa hubungan perawat-pasien tidak hanya terjadi di dalam rumah sakit (asuhan keperawatan), tetapi bisa berlanjut hingga di luar keperawatan. Cara menjalin keakraban tersebut dilakukan dengan menampilkan sikap ramah dan sopan, agar tidak memberi kesan galak. Kemudian memberi salam kepada pasien, seperti “Selamat pagi atau selamat siang Bu!”. Menanyakan nama atau memanggil pasien dengan menyebut namanya. Selain itu juga dengan menanyakan kondisi pasien, lalu menjelaskan tindakan medis yang akan dilakukan. Seperti “Pak, ini harus disuntik untuk mengurangi rasa sakit” (wawancara Ni Wayan Sukarmi, Kepala Ruangan Paviliun Praja Amertha, 27 April 2016).

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan Ni Wayan Sumber Budisari, SST selaku Wakil Kepala Ruangan Paviliun Praja Amertha, mengatakan “hubungan staf medis dan pasien memang harus nampak akrab yang dibuktikan dengan kerja sama yang rapi dan bertanggung jawab kepada pengobatan terbaik kepada pasien. Hubungan staf medis yang baik ini tidak hanya tertuju kepada pasien tetapi juga kepada keluarga pasien seperti pemberian penjelasan tentang perkembangan kondisi penyakit pasien atau mengingatkan mereka akan proses pengobatan yang dibutuhkan pasien. hubungan interpersonal antara staf medis dan pasien dan juga kepada keluarga pasien menjadikan peran komunikasi interpersonal menjadi sangat penting. Tanpa komunikasi interpersonal yang berjalan tepat dan efektif maka pelayanan dan pengobatan dari staf medis tidak dapat dilakukan dengan baik karena pasien tidak akan memunculkan keterbukaan sehingga pengobatan yang diberikan pun tidak sesuai dengan kebutuhannya. Bagi keluarga pasien adanya komunikasi interpersonal yang baik dengan staf medis ternyata mendorong timbulnya dukungan dari mereka terhadap proses pengobatan yang dilakukan staf medis kepada keluarga mereka yang diobati dan memotivasi mereka untuk turut mengkondisikan keluarganya yang sakit dan sedang diobati untuk mengikuti petunjuk staf medis demi tercapainya kesembuhan”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa komunikasi interpersonal 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.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit yang dilaksanakan oleh perawat merupakan salah satu indikator untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pasien akan selalu mencari layanan keperawatan di fasilitas yang kinerja perawatnya dapat memenuhi

harapan pasien. Suatu pelayanan keperawatan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. 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.

Seorang perawat yang profesional diharapkan tidak hanya dilihat dari keahlian atau keterampilannya dibidang medis, tetapi dilihat juga dari keterampilannya melakukan komunikasi interpersonal. Seperti memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien, kepedulian terhadap keluhan pasien, 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, dan lain-lain yang dapat membuat pasien merasa senang, cepat sembuh dan berusaha melakukan peningkatan kesehatan.

Perhatian merupakan hal yang sangat penting pada saat pasien berada di rumah sakit, seperti bagaimana perawat mendengarkan keluhan pasien, maupun dalam memenuhi harapan pasien, bagaimana mereka mendapatkan informasi sesuai dengan keluhan yang mereka rasakan, dan juga bagaimana pasien dapat menerima semua jawaban atas keluhan mereka yang dijelaskan oleh perawat secara mendalam. Sebenarnya setiap rumah sakit harus menyadari bahwa pada saat seorang pasien masuk rumah sakit untuk opname, ia berada dalam kondisi yang sangat tertekan, sedih, cemas, takut, dan bahkan kehilangan harkat sebagai manusia. Hal ini disebabkan pasien tersebut tidak lagi bisa menentukan kemauannya sendiri, ketika pasien diminta ganti pakaian, mungkin yang melepas dan memakaikan pakaian rumah sakit adalah keluarga atau para perawat karena pasien sudah tidak mampu lagi berganti pakaian sendiri. Pada umumnya orang yang sakit sangat membutuhkan pertolongan, perhatian, dan perawatan dari seseorang yaitu dokter dan perawat. Pasien yang berada dirumah sakit sangat membutuhkan perhatian, dorongan dan semangat dari keluarga dan perawat. Yang diinginkan oleh seorang pasien terhadap perawat adalah empati, kepekaan, pengalaman atau keterampilan, dan percaya diri seorang perawat untuk bisa memberikan semangat dan membangkitkan rasa percaya diri seorang pasien. Oleh karena itu disini perawat harus dapat berkomunikasi, melakukan komunikasi interpersonal dengan pasien, agar pasien merasa diperhatikan dan mendapatkan dorongan dan semangat untuk melakukan peningkatan kesehatan untuk mencapai kesembuhan.

Empati disini yaitu kemampuan perawat untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien dengan kemudahan dalam melakukan kontak komunikasi yang baik, memahami kebutuhan pasien dengan sopan dan peduli. Empati adalah rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, kemudahan untuk di hubungi, serta memahami kebutuhan pelanggan, dalam hal ini pasien rawat inap di ruang Praja Amerta Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang Praja Amerta Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar. Hal ini dapat dilihat dari komunikasi interpersonal perawat berada pada kategori sedang, komunikasi interpersonal perawat terhadap pasien baik, seperti 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.

Disisi lain, masih ada beberapa pasien merasa bahwa perawat belum melakukan komunikasi interpersonal dengan baik, seperti saat berkomunikasi perawat kurang percaya diri dalam mengambil keputusan, dan tindakan secara cepat, kurang mampu mengendalikan interaksi, dan kepercayaan kepada pasien. Maka dapat dikatakan bahwa komunikasi interpersonal perawat berhubungan dengan kepuasan yang dirasakan pasien. Semakin tinggi komunikasi interpersonal perawat, maka kepuasan pasien semakin tinggi pula. Demikian juga sebaliknya, semakin rendah komunikasi interpersonal perawat, maka kepuasan pasien semakin rendah pula.

#### **b. Strategi Komunikasi Persuasif**

Komunikasi persuasif yaitu komunikasi yang bersifat mempengaruhi audience atau komunikannya, sehingga bertindak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh komunikator. Komunikasi persuasif menurut Dedy Iriantara adalah komunikasi yang bersifat mempengaruhi tindakan, perilaku, pikiran dan pendapat tanpa dengan cara paksaan baik itu fisik, atau nonfisik. Menurutnya dalam melakukan komunikasi persuasif, argumen komunikator haruslah argumen yang masuk akal atau rasional, sehingga dapat meyakinkan lawan bicaranya atau komunikan, sehingga komunikan akhirnya mau berperilaku seperti yang diinginkan komunikator, Djamaluddin (1997 : 243).

Komunikasi persuasif adalah sebagai suatu proses, yakni proses mempengaruhi sikap, pendapat dan perilaku orang lain, baik secara verbal maupun nonverbal. Proses itu sendiri adalah setiap gejala atau fenomena yang menunjukkan suatu perubahan yang terus-menerus dalam konteks waktu, setiap pelaksanaan atau perlakuan secara terus-menerus (Soemirat, 2007 : 26). Hal yang perlu diperhatikan dalam berkomunikasi persuasif adalah karakteristik dari komunikator. Karena ketika komunikator berkomunikasi, yang berpengaruh bukan hanya yang dikatakannya, tetapi keadaan komunikator itu sendiri. Komunikator tidak dapat merubah sikap komunikan hanya dengan yang dikatakannya.

Tujuan komunikasi persuasif adalah untuk merubah sikap (attitude) dan perilaku (behavior). Sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berfikir dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi atau nilai (Djamaluddin, 1997 : 40). Sedangkan tingkah laku adalah fungsi dari pada sikap. Sikap timbul dari pengalaman, tidak dibawa sejak lahir dan merupakan proses belajar. Oleh karena itu sikap dapat diperteguh atau dirubah. Pembentukan sikap dan

perubahan sikap tidak terjadi dengan sendirinya. Sikap terbentuk melalui hubungan antar individu, kelompok, melalui surat kabar dan lain-lain. Lingkungan yang terdekat dengan kehidupan sehari-hari banyak memiliki peranan.

Komunikasi pada pasien rawat inap membutuhkan perhatian yang khusus, sehingga perawat perlu waspada terhadap perubahan fisik, psikologi, emosi dan sosial yang terjadi pada diri pasien yang berpengaruh terhadap pola komunikasinya. Tujuan komunikasi persuasif perawat adalah untuk mempengaruhi pasien agar dapat mendengarkan dan menjalankan apa yang disampaikan oleh perawat dengan baik, hal tersebut disampaikan melalui komunikasi verbal maupun komunikasi secara nonverbal untuk meyakinkan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ni Wayan Sumber Budisari, SST selaku Wakil Kepala Ruangan Paviliun Praja Amertha, mengatakan bahwa “Komunikasi persuasif yang diberikan kepada pasien yaitu dengan memberi dukungan berupa motivasi sebagai wujud perhatian perawat kepada pasien. Selama pasien dirawat di rumah sakit, mereka tidak hanya dicukupi kebutuhan fisiknya saja melainkan dipersiapkan juga kebutuhan mentalnya melalui motivasi yang perawat selalu berikan disela-sela mengurus pasien. Perawat senantiasa mempersuasi pasien yaitu dengan memberikan motivasi kepada pasien melalui cara-cara yang ramah serta luwes. Tujuan perawat memberikan motivasi kepada para pasien supaya mereka tetap bersemangat dan mempunyai niat untuk sembuh. Dengan memberikan motivasi kepada pasien, diharapkan nantinya pasien akan lebih kuat menghadapi rasa sakit, tenang, nyaman dalam menjalani asuhan keperawatan. Motivasi yang perawat berikan berupa nasehat dan anjuran kepada pasien agar tidak memikirkan penyakit yang diderita, dan pasien diarahkan untuk tenang dan sabar serta banyak berdoa” (wawancara Ni Wayan Sumber Budisari, SST, 27 April 2016).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi persuasif yang dilakukan oleh perawat memiliki pengaruh dalam proses kesembuhan dan sekaligus membentuk jalinan hubungan yang baru. Hal ini disebabkan karena dalam mencapai proses kesembuhan perawat tidak hanya mengandalkan tindakan medis. Kesembuhan pasien dapat dicapai dengan adanya dorongan spiritual/emosional melalui pendekatan-pendekatan yang dilakukan perawat kepada pasien dengan cara berkomunikasi, terutama pada nada bicara, ekspresi wajah. Itu akan mendukung proses kesembuhan pasien.

### **Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Penerapan Komunikasi Perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar**

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Oliver dalam Supranto, 2001). Ada beberapa teori mengenai kepuasan. Teori yang menjelaskan apakah pasien sangat puas, puas, tidak puas adalah teori performansi yang diharapkan (*expectation-performance theory*) yang menyatakan bahwa kepuasan

adalah fungsi dari harapan seseorang tentang jasa dan performasi yang diterimanya. Jika jasa sesuai dengan harapannya ia akan puas dan jika jasa kurang sesuai dengan yang diharapkan, dia akan merasa tidak puas. Kepuasan bersifat subjektif berorientasi pada individu dan sesuai dengan tingkat rata-rata kepuasan penduduk. Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan dari persepsi pasien dan keluarga terhadap strategi komunikasi yang digunakan oleh perawat dalam berkomunikasi dengan pasien.

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. Penyebab sumber ketidakpuasan pasien sering dikarenakan jeleknya komunikasi yang terjalin dengan pasien. Oleh karena itu pengukuran kepuasan pasien terhadap komunikasi akan bermanfaat dalam memonitor dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya untuk meningkatkan pelayanan keperawatan.

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 yang terjalin antara perawat dan pasien maka semakin meningkat pula kepuasan pasien dalam menjalani perawatan. Kepuasan pasien sangat terpengaruh terhadap komunikasi 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.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain :

1. Komunikasi

Informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Dalam hal ini komunikasi berperan penting, karena komunikasi merupakan suatu proses penyampaian nasehat kepada klien untuk mendukung upaya penyembuhan yang direncanakan.

2. Harga

Harga merupakan aspek penting, elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

3. Bukti langsung/dapat diraba/ sarana fisik (*tangible*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Dalam bidang keperawatan seperti penampilan perawat yang rapi akan lebih meyakinkan pasien sehingga pasien akan lebih percaya terhadap perawat.

4. Keandalan pelayanan (*reliability*)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat dan terpercaya. Sikap dan tindakan yang ditunjukkan perawat misalnya perawat yang membantu activity daily living (ADL) pasien.

5. Ketanggapan pelayanan (*responsiveness*)

Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa pelayanan dengan tanggap dan cepat. Dalam bidang keperawatan seperti kecepatan perawat dalam melakukan tindakan untuk mengatasi keluhan pasien akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

6. Jaminan (*assurance*)

Mencakup pengetahuan dan kesopanan dari petugas serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Dalam bidang keperawatan seperti jaminan pelayanan yang diberikan oleh perawat akan menimbulkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat.

7. Empat (*emphaty*)

Perbuatan atau sikap untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, komunikatif serta memahami kebutuhan pelanggan. Dalam bidang keperawatan seperti ketrampilan perawat dalam merawat pasien akan mempengaruhi kepuasan pasien.

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 yang terjalin antara perawat dan pasien maka semakin meningkat pula kepuasan pasien dalam menjalani perawatan. Kepuasan pasien sangat terpengaruh terhadap komunikasi 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.

Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa penyebaran kuesioner yang dilakukan kepada 30 orang pasien didapatkan hasil yang diakumulasi yaitu rata-rata 6,67% pasien menyatakan tidak puas, 26,67% menyatakan puas dan 66,67% menyatakan sangat puas dengan strategi komunikasi perawat. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar pasien rawat inap merasa puas dalam menjalani perawatan yang diberikan perawat di ruang Paviliun Praja Amertha. Kepuasan yang tinggi ini dapat diartikan bahwa pelayanan keperawatan yang diberikan sesuai dengan harapan yang diinginkan pasien. Memuaskan dalam hal ini adalah apa yang dirasakan pasien, misalnya seperti bagaimana perawat merespon dengan cepat setiap keluhan yang dirasakan pasien, keterampilan perawat dalam memberikan perawatan sehingga pasien merasa aman dan nyaman, membantu pasien dan memberikan jasa dengan cepat, tepat dan tanggap, serta tanggung jawab dalam pelayanan terhadap pasien.

#### **4. PENUTUP**

##### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa :

- a. Strategi komunikasi perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar adalah : a) Strategi Komunikasi Interpersonal yaitu komunikasi antara komunikator dengan seorang komunikan, dalam hal ini antara perawat dengan pasien. Komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam hal upaya mengubah sikap, pendapat, dan perilaku seseorang, karena sifatnya dialogis, berupa percakapan. Pentingnya komunikasi interpersonal bagi perawat ialah karena perawat dapat mengetahui diri pasien selengkap-lengkapnyanya. Perawat dapat mengetahui namanya, pekerjaannya, pendidikannya, agamanya, pengalamannya, cita-citanya, dan sebagainya, yang penting adalah dapat mengubah sikap, pendapat, dan perilakunya. Dengan demikian perawat dapat mengarahkan pasien ke suatu tujuan sebagaimana pasien inginkan, dengan begitu pasien akan merasa puas dan terpenuhi harapannya. b) Strategi Komunikasi persuasif, yaitu komunikasi yang bersifat mempengaruhi audience atau komunikannya, sehingga bertindak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh komunikator. Komunikasi persuasif yang diberikan kepada pasien yaitu dengan memberi dukungan berupa motivasi sebagai wujud perhatian perawat kepada pasien. Motivasi yang perawat berikan berupa nasehat dan anjuran kepada pasien agar tidak memikirkan penyakit yang diderita, dan pasien diarahkan untuk tenang dan sabar serta banyak berdoa untuk kesembuhannya. Dengan memberikan motivasi kepada pasien, diharapkan nantinya pasien akan lebih kuat menghadapi rasa sakit, tenang, nyaman menjalani asuhan keperawatan.

- b. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Berdasarkan hasil kuesioner yang dilakukan kepada 30 orang pasien didapatkan hasil yang diakumulasi yaitu rata-rata 6,67% pasien menyatakan tidak puas, 26,67% menyatakan puas dan 66,67% menyatakan sangat puas dengan strategi komunikasi perawat. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar pasien rawat inap merasa puas dalam menjalani perawatan yang diberikan perawat di ruang Paviliun Praja Amertha. Kepuasan yang tinggi ini dapat diartikan bahwa pelayanan keperawatan yang diberikan sesuai dengan harapan yang diinginkan pasien. Memuaskan dalam hal ini adalah apa yang dirasakan pasien, misalnya seperti bagaimana perawat merespon dengan cepat setiap keluhan yang dirasakan pasien, keterampilan perawat dalam memberikan perawatan sehingga pasien merasa aman dan nyaman, membantu pasien dan memberikan jasa dengan cepat, tepat dan tanggap, serta tanggung jawab dalam pelayanan terhadap pasien

### **Saran**

Adapun saran yang diberikan penulis sebagai masukan untuk strategi komunikasi perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar yaitu sebagai berikut :

- a. Bagi perawat diharapkan bisa mempertahankan aspek-aspek komunikasi yaitu daya ekspresi dan orientasi kepada orang lain dalam melakukan komunikasi interpersonal yang dinilai sudah baik. Seperti kesan awal perawat yang ramah, perhatian dan minat perawat untuk menyesuaikan diri dengan pasien, serta ketrampilan perawat mengkomunikasikan keterlibatan tulus dalam interaksi komunikasi interpersonal yang berkaitan dengan kepuasan yang dirasakan pasien.
- b. Diharapkan setiap perawat mengetahui tentang kewenangan saat mengambil keputusan dalam keadaan normal/biasa dan dalam keadaan darurat. Sehingga perawat percaya diri dalam mengambil keputusan dan tidak perlu selalu konfirmasi dengan dokter, serta tidak membiarkan pasien menunggu lama. Hal tersebut sebagai upaya meningkatkan kualitas personal perawat.
- c. Diharapkan dalam rangka mempertahankan kepuasan pasien yang sudah dinilai baik oleh pasien serta meningkatkan kepuasan pasien perlunya penelitian lebih lanjut mengenai aspek-aspek yang menentukan kepuasan pasien, ataupun analisis aspek yang mempengaruhi motivasi perawat dalam menjalin komunikasi interpersonal dan komunikasi persuasif, sehingga pasien akan lebih merasa nyaman dalam menjalani perawatan di rumah sakit.

## **5. DAFTAR PUSTAKA**

- Abraham C., & Shanley, E., 1992. *Psikologi Sosial Untuk Perawat*. Diterjemahkan oleh Leoni Sally M. Jakarta: EGC.
- Anwar Arifin. 1984. *Strategi Komunikasi*, Bandung : Armilo.

- Asmadi. 2005. *Konsep Dasar Keperawatan*. EGC : Jakarta
- Dedy Mulyana, 2000-2007, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Rosdakarya.
- Djameluddin. 1997. *Komunikasi Persuasif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Doenges. 2000. *Rencana Asuhan Keperawatan Pedoman untuk Perencanaan dan Pendokumentasian Perawat Pasien*, Edisi 3. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Effendy, Onong Uchana, 1984. *Ilmu Komunikasi Teori & Praktek*. Bandung : Rosdakarya
- Effendy, Onong Uchjana. 1993. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Foster. Timothy R.V. 2004. *101 Ways to Boost Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia.
- Gaspersz, Vincent. 1997. “*Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*”. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Husein Umar. 2004, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, Cet Ke 6, h. 108
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 1999. Jakarta: Balai Pustaka.
- Muhammad, Arni. 2002. *Komunikasi Organisasi*. Cetakan kelima. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mundakir. 2006. *Komunikasi Keperawatan Aplikasi dalam Pelayanan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- R Jauch Lawrence and Glueck, William, 1989. *Manajemen Strategi dan Kebijakan Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.
- Roslan Rosady, 2003. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Soemirat, Soleh. 2012. *Komunikasi Persuasif*. Tangerang Selatan :Universitas Terbuka
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (2008), “*Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*”. Yogyakarta : Penerbit Andi
- UU No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- <http://drryeh.blogspot.co.id/2012/01/pengertian-tugas-fungsi-etika-hak-dan.html>
- <http://askep-net.blogspot.com/2012/02/pengertian-perawat-dan-keperawatan.htm?m=1.com>