

# PERANAN KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI PERAWAT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS ARAMOKABUPATEN NIAS SELATAN

Oleh:

Ernita Buulolo<sup>1)</sup>

Prietsaweny RT Simamora<sup>2)</sup>

Shabrina Harumi Pinem<sup>3)</sup>

Universitas Darma Agung<sup>1,2,3)</sup>

E-mail :

[Ernitabuulolo2000@gmail.com](mailto:Ernitabuulolo2000@gmail.com)<sup>1)</sup>

[Wenny.debataraja@gmail.com](mailto:Wenny.debataraja@gmail.com)<sup>2)</sup>

[shabrinaharumi@gmail.com](mailto:shabrinaharumi@gmail.com)<sup>3)</sup>

## ABSTRACT

*The goal of this study was to determine the relationship between nurses' interpersonal communication and inpatient satisfaction at the Aramo Health Center in South Nias Regency and to identify the barriers to that relationship. This study, which is qualitative descriptive in nature, examines the connection between nurses' interpersonal interactions and inpatient satisfaction at Aramo Health Center in South Nias Regency, specifically by looking at (1). The candor of nurses who work with patients one-on-one (2). The Aramo Health Center's sympathetic nurses continuously assess the patient's condition and inquire about it (3). Care for patients and a good attitude (4). As of now, there is equality in the provision of medical services at the Aramo Health Center, in the provision of equal opportunities for all locals without regard to gender, and in other areas. Interpersonal communication between nurses and inpatient satisfaction at the Aramo Health Center in South Nias Regency is hampered by the following factors: (1). Attitude of the patient (2). Norms and practices (3). Patients in their senior years*

**.Keywords: Role, Nurse, Interpersonal Communication**

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Aramo Kabupaten Nias Selatan dan mengidentifikasi hambatan dari hubungan tersebut. Penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif ini mengkaji hubungan antara interaksi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Aramo Kabupaten Nias Selatan, khususnya dengan melihat (1). Keterusterangan perawat yang bekerja dengan pasien secara pribadi (2). Perawat simpatik Pusat Kesehatan Aramo terus menilai kondisi pasien dan menanyakannya (3). Peduli terhadap pasien dan sikap yang baik (4). Sampai saat ini, ada kesetaraan dalam penyediaan layanan medis di Pusat Kesehatan Aramo, dalam memberikan kesempatan yang sama untuk semua penduduk setempat tanpa memandang jenis kelamin, dan di daerah lain. Komunikasi interpersonal antara perawat dengan kepuasan rawat inap di Puskesmas Aramo Kabupaten Nias Selatan terhambat oleh faktor-faktor sebagai berikut: (1). Sikap pasien (2). Norma dan praktik (3). Pasien Lanjut Usia

**Kata Kunci: Peranan, Perawat, Komunikasi Antar Pribadi**

## 1. PENDAHULUAN

Dengan pembinaan masyarakat, pelayanan preventif dan promotif (peningkatan kesehatan) menjadi fokus

utama dari sub sistem pelayanan kesehatan. Menurut Depkes RI (2016), pelayanan kesehatan meliputi semua tindakan terkoordinasi yang dilakukan

oleh sekelompok orang yang bekerja pada suatu organisasi tertentu dengan tujuan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan orang, keluarga, kelompok, dan/atau atau komunitas.

Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan masyarakat dan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat yang sangat penting di Indonesia. Puskesmas tidak beroperasi secara efisien. Tujuan utama Puskesmas Aramo adalah terselenggaranya pelayanan kesehatan yang berhasil dan efektif yang mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan, dan pencegahan serta dilaksanakan secara serasi, seimbang, dan teratur dengan upaya peningkatan mutu, citra, dan pembawaan. keluar upaya rujukan. Untuk rawat inap dengan kemampuan medis ahli, Aramo Health Center menawarkan layanan komunikasi interpersonal kepada pasien umum, peserta Askes, peserta Jamsostek, dan bisnis.

Rendahnya opini terhadap puskesmas saat ini disebabkan oleh beberapa hal. Masyarakat tidak puas setiap kali berobat ke Puskesmas Aprianda ini karena fasilitas yang kurang lengkap seperti kurang beragamnya obat yang tersedia, petugas yang kurang tanggap, kurang ramahnya pemberi pelayanan, serta gaya komunikasi yang kurang baik dan tidak sopan (dalam Wartana , 2016: 2). Puskesmas juga berperan dalam pemberian layanan keperawatan dan layanan kesehatan lainnya. Ketika interaksi mereka dengan pasien memiliki efek interpersonal yang memungkinkan pasien berkembang, perawat yang ahli di bidangnya tidak diragukan lagi dapat menawarkan perawatan yang sangat baik. Hasilnya, perawat mampu memajukan pemahaman mereka tentang dinamika komunikasi, kesadaran mereka akan kekuatan dan kelemahan mereka sendiri, penghargaan mereka terhadap kekuatan dan kelemahan mereka, dan kepekaan mereka terhadap kebutuhan orang lain (Soedirman, 2016: 53). Selain mempermudah mereka untuk

mengembangkan hubungan saling percaya dengan pasien mereka, perawat dengan keterampilan komunikasi interpersonal juga lebih mampu mencegah pelanggaran kode etik, memutuskan layanan keperawatan apa yang akan diberikan, mendukung pandangan profesi keperawatan, dan mengevaluasi seberapa baik layanan mereka diterima oleh pasien mereka. Lingkungan keterbukaan, pengertian, dan kepekaan terhadap persyaratan dan kewajiban masing-masing pihak diperlukan untuk pengembangan hubungan berdasarkan rasa saling percaya.

Dalam setiap aspek kehidupan manusia, komunikasi sangatlah penting. Komunikasi manusia memungkinkan seseorang untuk menyampaikan pikiran, emosi, harapan, dan kesan kepada orang lain sambil juga memahami pikiran, emosi, dan kesan mereka. Pertukaran informasi antar pribadi, terutama antara perawat dengan pasien dan keluarganya, merupakan jenis komunikasi yang paling sering digunakan di rumah sakit. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi tatap muka yang memungkinkan setiap peserta untuk secara langsung melihat reaksi orang lain, apakah itu verbal atau nonverbal. Tergantung pada siapa mereka berbicara, individu juga berkomunikasi di berbagai tingkat antarpribadi. Misalnya, jenis komunikasi yang digunakan saat melakukan tindakan komunikatif dengan seorang teman atau orang terdekat mungkin berbeda dengan yang digunakan saat berbicara dengan anggota keluarga.

Komunikasi interpersonal diperlukan untuk membangun hubungan interpersonal antara perawat dan pasien serta pengaruhnya terhadap mutu pelayanan keperawatan. Keberhasilan atau kegagalan hubungan interpersonal berdampak pada sejumlah faktor potensial, antara lain kurangnya pengetahuan dan keterampilan komunikasi interpersonal perawat.

Komunikasi dalam profesi keperawatan merupakan faktor penunjang pelayanan keperawatan profesional yang dilakukan

oleh perawat, dalam mengungkapkan peran dan fungsinya. Salah satu kompetensi yang harus dimiliki perawat adalah kemampuan berkomunikasi secara efektif dan mudah dipahami dalam pelayanan keperawatan. Kemampuan berkomunikasi akan mendasari upaya penyelesaian masalah pasien, mempermudah pemberian bantuan, baik dalam pelayanan medis maupun psikologi. Dengan memiliki kemampuan komunikasi, perawat akan mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, yang pada gilirannya akan berdampak pada kepuasan profesional dalam pelayanan. Kepuasan dinilai dari penerimaan pasien saat datang, sampai saat pasien meninggalkan puskesmas. Dengan tidak adanya komunikasi, hubungan interpersonal perawat-pasien tidak mungkin terjadi.

Komunikasi sangat penting dan dapat memengaruhi lama rawat inap dan pemulihan pasien.

Jika komunikasi interpersonal tidak dilaksanakan, maka pasien tidak puas dan tidak diperhatikan (Putra, 2013: 7).

Komunikasi dapat dikatakan berhasil jika, baik pengirim pesan maupun penerima pesan akan memahami pesan yang dikirim dengan makna yang sama.

Tujuan komunikasi adalah memberikan informasi tentang sesuatu kepada penerima, mempengaruhi sikap penerima, memberikan dukungan psikologis kepada penerima, atau mempengaruhi penerima, Mulyana (dalam Wartana, 2016:2).

Peneliti tertarik dengan hubungan antara komunikasi dan kepuasan menerima pelayanan karena tidak jarang terjadi komunikasi yang buruk antara komunikator dan komunikan yang pada akhirnya mengakibatkan kekecewaan pasien, ketidakpuasan, dan hilangnya kepercayaan terhadap institusi puskesmas. Sejauh mana pasien merasa puas dengan komunikasi perawat ditentukan dengan membandingkan komunikasi yang dialami dengan harapan pasien setelah rawat inap. Menurut Suryani, jika pasien tidak bahagia, dapat menghambat kinerja

perawat karena pasien dapat bertindak dengan cara yang mengganggu pekerjaan tenaga kesehatan, menolak untuk kembali ke fasilitas karena ketidakpuasan, dan menganggapnya sebagai pemborosan. uang untuk membayar kesembuhannya. Suryadi (2013): 9.

Suatu bangsa harus mampu memprakondisikan dirinya dengan memberdayakan dan menata kehidupan di bidang politik dan pemerintahan, hukum, ekonomi, sosial budaya, serta pertahanan dan keamanan nasional. Perubahan era globalisasi yang ditandai dengan semakin terbukanya arus informasi, komunikasi, dan transportasi antar negara di dunia menuntut hal tersebut. Kehidupan manusia dan komunikasi tidak dapat dipisahkan karena kita adalah makhluk sosial yang tidak dapat bertahan hidup sendirian. Akibatnya, komunikasi selalu berfungsi untuk menyampaikan niat seseorang kepada pihak lain dalam interaksi manusia, bahkan ketika diam adalah metode komunikasi yang lebih disukai. melalui kata-kata yang diucapkan atau tidak diucapkan. Ketika orang-orang yang terlibat dalam proses komunikasi memiliki pemahaman yang sama satu sama lain, komunikasi menjadi efektif. Selama ada pemahaman bersama tentang topik yang sedang dibahas, komunikasi antara dua orang, seperti saat percakapan, akan berlangsung atau berlanjut. Strategi mutu pelayanan yang menitikberatkan pada kepuasan pasien yang ditentukan oleh pelayanan merupakan salah satu strategi pelayanan puskesmas.

Beberapa pasien rawat inap melaporkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat di Puskesmas Aramo Kabupaten Nias Selatan, sesuai dengan temuan observasi awal yang dilakukan peneliti mengenai kepuasan pasien terhadap komunikasi interpersonal perawat di Puskesmas Aramo. Cara interaksi petugas kesehatan dengan pasien yang tidak efektif inilah yang menimbulkan keluhan dari pasien yang tidak puas. Ada banyak keluhan

masyarakat tentang perawatan di bawah standar yang diberikan oleh para profesional kesehatan, terutama dalam hal komunikasi pasien. Ada keluhan tentang perawat yang tidak ramah saat berbicara dengan pasien, perawat yang sering menegur pasien yang merengek atau menjerit kesakitan, dan perawat yang tidak menjelaskan sifat perawatan dan keuntungannya kepada pasien.

Selain masalah yang disebutkan di atas, ada masalah tambahan di Pusat Kesehatan Aramo yang berkontribusi pada ketidakpuasan pasien yang berkelanjutan terhadap perawatan yang mereka terima dari perawat. Mulai dari penanganan yang lambat hingga penanganan yang lambat sehingga membuat pasien merasa terabaikan, hingga perawat yang kurang tanggap dan kurang informasi.

Proses berkomunikasi dengan pasien, baik secara verbal maupun nonverbal, dengan tujuan untuk memunculkan tanggapan dari mereka, seperti inspirasi, umpan balik, pendapat, dan perubahan sikap dan perilaku. Tanggapan ini mungkin langsung atau tidak langsung, tergantung pada isi pesan, metode penyampaiannya, dan konteks di mana komunikasi berlangsung. Ketika komunikator dan pasien saling memahami, maka proses komunikasi juga akan berhasil. Karena manusia pada dasarnya adalah makhluk sosial, manusia perlu berinteraksi dengan orang lain setiap hari.

Kita harus mempelajari dan memahami berbagai keterampilan agar dapat berkomunikasi secara efektif, termasuk bagaimana memahami dan mengenal diri sendiri maupun orang lain, bagaimana mengekspresikan diri, dan bagaimana memberi dan menerima umpan balik. Cara kita memandang diri kita sendiri dan bagaimana orang lain memandang kita secara signifikan dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal. Kita akan memiliki rasa percaya diri yang tinggi ketika kita memiliki keterampilan interpersonal yang kuat, dan sebagai hasilnya orang akan menghormati kita dan

kemampuan kita untuk menjalin hubungan yang damai dengan orang lain. Keterampilan interpersonal yang tinggi akan membantu Anda sukses di tempat kerja dan, tentu saja, menguntungkan Anda secara finansial dan spiritual.

Kemampuan untuk berkomunikasi dengan orang lain secara efektif sangat penting untuk pertumbuhan intelektual dan sosial kita serta untuk membangun identitas kita, memahami dunia di sekitar kita, dan memiliki kesadaran diri yang tinggi.

Ini akan membantu kita mendapatkan rasa hormat dari orang lain dan, pada akhirnya, menciptakan hubungan yang damai. Keterampilan interpersonal yang tinggi sangat penting untuk sukses di tempat kerja dan, tentu saja, untuk keuntungan materi dan spiritual. Saat kita tumbuh secara intelektual dan sosial, saat kita membangun identitas kita, saat kita memahami dunia di sekitar kita, dan saat kesehatan mental kita meningkat, komunikasi antarpribadi sangat penting.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Komunikasi Antarpribadi**

Kata "komunikasi", yang artinya sama dalam bahasa Inggris dan Latin, berasal dari kedua bahasa tersebut. Artinya jika suatu pesan yang disampaikan oleh komunikator dan dipahami oleh komunikan memiliki kesamaan makna, maka komunikasi dapat berlangsung. Pemahaman makna yang sama atau konstruksi makna yang simultan menunjukkan bahwa komunikasi berhasil. Komunikasi yang berlangsung juga menghasilkan hubungan antara pengirim dan penerima pesan. Manusia membutuhkan komunikasi untuk berinteraksi satu sama lain setiap hari. Setiap hari, komunikasi juga berlangsung dalam batas-batas rumah keluarga. Saat pesan dikirim, pengirim mengantisipasi umpan balik dari penerima untuk memenuhi tujuan komunikasi yang dimaksud. Menurut Tjiptono (2018:205), ada dua jenis komunikasi: verbal dan non-

verbal. Komunikasi verbal dapat didefinisikan sebagai emisi vokal kata-kata, sedangkan komunikasi non-verbal mengacu pada penggunaan tubuh untuk berkomunikasi dengan maksud tertentu, seperti menunjuk ke arah tertentu.

Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dapat memiliki sejumlah efek positif, seperti kemampuan untuk menyampaikan ide dengan cara yang dapat diterima oleh kelompok yang lebih besar atau pihak terkait, serta kemampuan untuk berinteraksi dengan orang lain (Kotler dan Armstrong, 2014). : 78). Selain itu, komunikasi memiliki tujuan lain seperti meningkatkan pemahaman dan pengetahuan tentang suatu subjek; misalnya, dapat digunakan untuk bertukar pengetahuan antar pihak (Kotler dan Armstrong, 2014: 78). Metode komunikasi saat ini meliputi telepon, obrolan, dan panggilan video, yang semuanya dapat digunakan untuk menghabiskan waktu. Komunikasi biasanya merupakan kunci untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain.

Komunikasi dapat memberi kita hiburan saat kita bosan atau tidak yakin apa yang harus dilakukan.

Untuk menjaga hubungan baik dengan orang lain, berkomunikasi secara efektif juga dapat meredakan ketegangan, meringankan suasana hati, dan berfungsi sebagai bentuk pertahanan diri. Selain itu, komunikasi dapat digunakan untuk mempelajari situasi yang terjadi, mengendalikan aktivitas, memotivasi orang lain untuk mengambil tindakan yang benar, dan mencegah kesalahpahaman, antara lain.

Memahami orang lain dimaksudkan untuk mengurangi ketidakpastian (uncertainty reduction), dan perbandingan sosial (social comparison). Dua hal tersebut di atas sangat membantu, terutama bagi orang yang baru kita kenal untuk saling mengenal (Hafied Canggara dalam Nurudin, 2014:59). Komunikasi interpersonal yang efektif menuntut kita untuk lebih memahami orang lain. Karena

proses hubungan psikologis mendasari komunikasi interpersonal setiap saat dan karena pengaruh merupakan produk sampingan dari proses psikologis, komunikasi interpersonal menjadi istimewa (Edi, 2016: 79). Mengirim pesan ke orang lain yang langsung efektif dan memberikan umpan balik disebut sebagai komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal, dalam bentuknya yang paling dasar, dua orang berbicara satu sama lain. Karena logis, bentuk komunikasi ini dianggap paling berhasil mengubah sikap, pendapat, atau perilaku manusia. Menurut penjelasan rinci Haimah, Djamil, dan Pasaribu tentang pengukuran indikator komunikasi antarpribadi dalam artikel mereka tahun 2015 di halaman 77: “Keterbukaan dalam komunikasi antarpribadi” mengacu pada syarat bahwa komunikator harus jujur dan terbuka ketika menyebarkan informasi, dan bahwa informasi yang disebarkan tentu saja sesuatu yang jelas normal untuk diketahui. komunikasi antara kedua belah pihak. Empati didefinisikan sebagai keinginan untuk memahami berbagai hal yang dialami orang lain. Dukungan yang diberikan oleh masing-masing pihak dalam berkomunikasi disebut memiliki sikap yang mendukung komunikasi interpersonal. Indikator komunikasi interpersonal yang keempat, sikap positif, menunjukkan bahwa kedua belah pihak membangun lingkungan komunikasi yang nyaman. Sebagai metrik terakhir untuk mengevaluasi komunikasi interpersonal, kesetaraan.

### **Perawat**

Menurut Ali H., perawat adalah mereka yang memberikan asuhan atau pelayanan keperawatan berdasarkan informasi dari hasil asesmen sampai dengan evaluasi luaran medis dan bio-psiko-sosial-spiritual. Z, 2022: 43). Perawat adalah seseorang yang telah berhasil menyelesaikan pendidikan keperawatan baik di dalam negeri maupun di luar negeri sesuai dengan persyaratan perundang-

undangan (Peraturan Menteri Kesehatan HK.02.02/MENKES/148/I/2010).

Sedangkan keperawatan adalah profesi yang memberikan pelayanan kepada individu, keluarga, dan masyarakat baik dalam keadaan sakit maupun sehat, meliputi seluruh aspek kehidupan manusia. Keperawatan didasarkan pada pengetahuan dan nasihat keperawatan dalam bentuk layanan biopsikososial dan spiritual yang komprehensif. Selain memberikan perawatan, perawat juga berperan sebagai manajer kasus, rehabilitator, penghibur, komunikator, pendidik, dan pelindung serta advokat bagi pasiennya (Potter dan Perry, dalam Ali H.Z, 2002: 47), yang disebut sebagai Care pemberi Perawat membantu pasien dalam mendapatkan kembali kesehatan mereka dengan memberikan asuhan keperawatan. Meskipun pengasuh harus memiliki keterampilan untuk bertindak dengan cara yang mendukung kesehatan fisik, proses penyembuhan mencakup lebih dari sekadar sembuh dari penyakit tertentu. Kebutuhan kesehatan holistik pasien adalah perhatian utama perawat, dan ini termasuk pekerjaan untuk mendapatkan kembali kesejahteraan sosial, emosional, dan spiritual pasien. Perawat menggunakan kemampuan berpikir kritis mereka pada setiap tahap proses keperawatan untuk memberikan perawatan terbaik kepada pasien. Perawat membuat rencana tindakan dengan memilih strategi terbaik untuk setiap pasien sebelum melakukan tindakan keperawatan, meliputi pengkajian kondisi pasien, pemberian asuhan, dan evaluasi hasil.

Tergantung pada preferensi pasien dan keluarga, perawat dapat membuat pilihan itu sendiri. Pengacara dan Pelindung Pasien Sebagai advokat, perawat bekerja untuk menjaga keamanan pasien, mencegah kecelakaan, dan melindungi pasien dari potensi efek samping dari tindakan atau perawatan hipnotis. Sebagai advokat, perawat membela hukum dan hak asasi pasien sekaligus membantu mereka sesuai kebutuhan dalam menegaskan hak-

hak tersebut. Ketika seorang pasien mencoba untuk memutuskan apa tindakan terbaiknya, perawat mungkin, misalnya, memberinya lebih banyak informasi. Manajer kasus Saat mengawasi tim profesional kesehatan yang merawat pasien, seperti ahli gizi dan terapis fisik, perawat berfungsi sebagai manajer kasus. Pengelolaan jam kerja dan sumber daya tempat kerja merupakan tanggung jawab lain dari perawat. Rehabilitasi Rehabilitasi adalah proses yang membantu orang pulih ke tingkat fungsi tertinggi setelah sakit, kecelakaan, atau keadaan lain yang mengakibatkan kecacatan. Perawat membantu pasien dalam melakukan penyesuaian sebaik mungkin terhadap perubahan fisik dan emosional yang sering memengaruhi kehidupan mereka. Penghibur Peran penghibur dalam keperawatan memiliki sejarah panjang dan sekarang diakui sebagai salah satu yang penting di mana perawat mengambil peran baru. Ini memerlukan merawat pasien sebagai manusia. Memberikan kenyamanan dan dukungan emosional kepada pasien seringkali memberi mereka kekuatan yang mereka butuhkan untuk pulih karena asuhan keperawatan harus diarahkan pada manusia seutuhnya, bukan hanya pada tubuh fisik. Komunikator Semua peran perawat lainnya berkisar pada kemampuan perawat untuk berkomunikasi. Tidak mungkin memberikan perawatan yang efektif, membuat keputusan dengan pasien dan keluarga, melindungi pasien dari ancaman terhadap kesehatan mereka, mengoordinasikan dan mengelola perawatan, membantu pasien dalam rehabilitasi, menghibur pasien, atau memberikan pengetahuan kepada pasien tanpa komunikasi yang jelas. Jelaskan kepada pasien konsep dan informasi kesehatan, tunjukkan kepada mereka bagaimana melakukan tugas perawatan diri, tentukan apakah pasien mengalami gejala, dan nilai kemajuan belajar mereka. Ketika perawat menanggapi pertanyaan yang mengacu pada masalah kesehatan

dalam pidato umum, misalnya, topik tertentu dapat diajarkan secara informal dan tanpa perencanaan sebelumnya.

### **Kepuasan Pasien**

Boediono (2013: 39). Dimungkinkan untuk mengukur seberapa puas pelanggan dengan melihat faktor-faktor seperti seberapa mudah prosesnya, seberapa mudah persyaratannya, seberapa terjangkau harganya, dan seberapa baik keamanan dan layanan memenuhi harapan mereka. Untuk menciptakan sistem pasokan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, mengurangi biaya dan waktu, serta memaksimalkan dampak layanan pada populasi sasaran, diperlukan standar layanan, menurut Boediono (2013: 88). Sangat menantang untuk mengukur kepuasan karena memiliki sifat subyektif. Meski begitu, tak perlu dikatakan bahwa kami harus terus memberikan perhatian penuh kepada pelanggan untuk setidaknya memberikan layanan terbaik. Dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien, perawat memiliki kewajiban untuk memahami kebutuhan dan preferensi pasien. Pasien yang puas akan terus menggunakan layanan pilihannya, sedangkan pasien yang tidak puas akan menyebarkan berita tentang pengalaman negatifnya dua kali lebih luas. Bisnis atau rumah sakit harus mengembangkan dan mengelola sistem untuk menarik lebih banyak pasien dan memiliki kapasitas untuk mempertahankannya.

Hal ini akan menghasilkan kepuasan pasien. Jika kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima memenuhi atau melebihi harapan mereka, pasien baru akan merasa puas; sebaliknya, jika kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima jauh dari harapan mereka, pasien mungkin akan merasa kecewa. Definisi kepuasan pasien dapat diringkas sebagai berikut mengingat apa yang telah disebutkan sebelumnya. Menurut Wulandari Novianti (2015), kepuasan pasien adalah derajat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan

kesehatan yang diterimanya dibandingkan dengan harapannya. Aspek penilaian Pengalaman pasien mempengaruhi seberapa puas pasien terhadap pelayanan keperawatan. Aspek kepuasan pasien menurut (Wulandari Novianti, 2015:78) meliputi: Keistimewaan, yaitu dimana pasien merasa diperlakukan istimewa oleh perawat selama proses pelayanan. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai perlakuan atau tindakan dari seorang perawat yang sedang atau telah dijalani, dirasakan, dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan jasa perawat. Seiring dengan ketepatan waktu dan biaya, faktor lain termasuk kesesuaian, atau sejauh mana layanan keperawatan sejalan dengan preferensi pasien. Konsistensi dalam penyampaian layanan berarti bahwa layanan tersebut secara konsisten sama di setiap kesempatan, atau dengan kata lain, layanan tersebut diberikan secara konsisten.

### **Pasien Rawat Inap**

Sesuai dengan jenis penyakit yang dialaminya, pasien rawat inap mendapatkan perawatan atau rehabilitasi dari tenaga kesehatan profesional dengan ditempatkan di ruang rawat inap khusus (Wulandari Novianti, 2015: 65). Rumah Sakit dan Puskesmas menyediakan berbagai pelayanan kesehatan yang dikenal dengan “pelayanan rawat inap” yang merupakan kumpulan dari pelayanan tersebut. Pasien yang memerlukan perawatan intensif atau observasi ketat karena penyakitnya termasuk dalam kategori pasien yang dirawat di rumah sakit. Sedangkan sesuai Permenkes RI No. Rawat Inap yang dijabarkan dalam 828 Menkes/SK/IX/2013 sebagai “pelayanan kesehatan perorangan” meliputi observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik, dan tinggal di ruang rawat inap. di fasilitas kesehatan. Sebelum pasien dipulangkan atau dirujuk ke lembaga rujukan yang lebih mampu, rawat inap berfungsi sebagai rujukan antara yang merawatnya.

## **Puskesmas**

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah pelayanannya, Puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif. menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2014, pelayanan kesehatan adalah kegiatan yang diberikan puskesmas kepada masyarakat yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, dan pelaporan. Unit pelayanan kesehatan tingkat pertama dan terpenting dalam sistem pelayanan kesehatan yaitu Puskesmas wajib menyelenggarakan enam upaya kesehatan wajib dasar serta beberapa upaya tambahan yang lebih khusus yang disesuaikan dengan kondisi, kebutuhan, tuntutan daerah, , kapabilitas, dan inovasi. Menurut peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2014, Puskesmas mencakup upaya untuk mempromosikan, mencegah, mengobati, dan memulihkan dari penyakit dan cedera serta melakukan upaya tambahan yang diperlukan. Puskesmas dapat dibagi ke dalam kategori yang berbeda dalam konteks penyediaan layanan kesehatan berdasarkan kebutuhan dan keadaan masyarakat, tergantung pada fitur lingkungan kerja dan kemampuan untuk melakukannya.

## **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Karena penelitian kualitatif dilakukan dalam setting yang alamiah, maka sering disebut sebagai metode penelitian naturalistik (Sugiyono, 2019: 83). Metode penelitian kualitatif yang berpijak pada filosofi postpositivis dan digunakan untuk mengkaji keadaan objek yang alamiah, menggunakan peneliti sebagai instrumen utama, triangulasi (gabungan) teknik pengumpulan data, analisis data

induktif/kualitatif, dan hasil yang lebih ditekankan. pada makna daripada generalisasi. Makna adalah aktual, data konkrit yang memiliki nilai tersembunyi di balik data yang tampak (Sugiyono, 2019:95). Sugiyono (2019:102) menyebutkan ciri-ciri penelitian kualitatif.

Lokasi penelitian adalah tempat penelitian dilakukan sehingga peneliti dapat mengetahui keadaan terkini dari subjek yang diteliti. Puskesmas Aramo di Kabupaten Nias Selatan menjadi lokasi yang dipilih untuk penelitian ini. Puskesmas Aramo di Kabupaten Nias Selatan yang merupakan Puskesmas dan melayani pasien rawat inap dari Mei hingga Juli 2023 dipilih sebagai lokasi karena dekat dengan rumah peneliti.

Penelitian ini akan mengumpulkan data primer dan sekunder, di antara jenis informasi lainnya. Hasil pengumpulan data peneliti sendiri selama berada di lokasi penelitian, khususnya berupa perkataan dan tindakan (informan), serta kejadian-kejadian tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Puskesmas Aramo Kabupaten Nias Selatan Peran komunikasi interpersonal perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap. Data primer : Data yang diperoleh langsung dari responden penelitian, meliputi wawancara, dokumentasi, dan catatan lapangan peneliti yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data Sekunder Data yang dikumpulkan atau diperoleh dari sumber primer oleh peneliti dikenal sebagai data sekunder. Data dan dokumentasi terkait peran komunikasi interpersonal perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Aramo Kabupaten Nias Selatan diperoleh peneliti sebagai data sekunder. Informan sebagai sumber data kualitatif yang utama disamping data-data lain yang diperoleh dari hasil studi pustaka, sehingga informan merupakan salah satu sumber terpenting.

Dengan menggunakan teknik purposive, peneliti mengidentifikasi informan penelitian ini yang berfokus pada peran komunikasi interpersonal antar



perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Kecamatan Aramo. Informan dipilih dari berbagai individu yang dianggap memiliki informasi yang tepat dan relevan dengan masalah penelitian. Nias di selatan. Adapun informan dalam pendataan yang akan dilakukan peneliti berjumlah 10 orang yang terbagi menjadi dua kelompok yaitu kepala Puskesmas Aramo Kabupaten Nias Selatan, empat perawat Puskesmas Aramo Selatan, Kabupaten Nias, dan lima pasien di sana.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Peranan Komunikasi Antarpribadi Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Aramo Kabupaten Nias Selatan**

Adapun hasil penelitian mengenai peranan komunikasi antarpribadi perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Aramo Kabupaten Nias Selatan sesuai dengan indikator komunikasi interpersonal menurut Haimah, Djamil, & Pasaribu (2015:77) yaitu:

##### **1. Keterbukaan**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat dikatakan bahwa perawat di Puskesmas Aramo berupaya membangun hubungan yang positif dengan pasiennya. Karena dasar dari semua hasil positif adalah hubungan yang sehat. Komunikasi terbuka antara perawat dan pasien sangat penting. Untuk menumbuhkembangkan hal tersebut, perawat harus selalu menyapa pasien dan menanyakan keluhan mereka selama berobat serta riwayat kesehatan sebelumnya, termasuk apakah berobat ke dokter umum atau spesialis. Pasien lebih bersedia berbagi informasi dengan perawat yang bekerja langsung dengan mereka karena mereka selalu terbuka untuk melakukannya. Pasien yang memiliki keluhan juga lebih bersedia berbagi perasaan dan pikirannya, yang membantu staf perawat di tempat kejadian memberikan perawatan dan informasi dengan cepat.

##### **2. Empati**

Dari hasil wawancara diketahui bahwa perawat di Puskesmas Aramo sudah tepat dalam mengambil keputusan untuk memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan kebutuhan lingkungan. Untuk membantu pasien terus hidup sehat, para perawat di Pusat Kesehatan Aramo terus-menerus memeriksa mereka, menanyakan kondisi mereka, dan memberikan dukungan. Mereka juga dikenal sabar saat merawat pasien yang secara konsisten dalam keadaan sehat. Sebelum menangani, para perawat berkumpul untuk berunding dengan kepala ruangan. Perawat sekarang membahas kondisi pasien dan program yang akan dilaksanakan setelah meninjau rekam medis pasien atau catatan sebelum melihat pasien. Rekam medis atau data meliputi informasi tentang keadaan pasien, antara lain nama, alamat, riwayat, alasan berobat pasien, dan tindakan medis yang dilakukan. Selain meninjau rekam medis, seorang perawat juga menyiapkan alat perawatan yang diperlukan, menetapkan interaksi atau kontak fase pertama dan selanjutnya, mengkaji keluhan dan masalah pasien, serta memilih tujuan tindakan keperawatan yang tepat. Setelah itu perawat mulai memasuki ruangan, memperkenalkan diri kepada pasien, dan melakukan tugas keperawatan. Agar tidak terlihat pemaarah, perawat mempertahankan sikap positif.

##### **3. Sikap**

Menurut temuan wawancara, disebutkan bahwa perawat di Puskesmas Aramo memiliki sikap positif yang penting untuk praktik keperawatan karena membutuhkan lebih banyak perhatian untuk pasien. Dalam menjalankan praktik profesional, perawat merupakan pemberi asuhan karena tanggung jawab utama perawat adalah memberikan asuhan keperawatan secara menyeluruh dengan sikap yang baik dan santun, peduli terhadap pasien, memahami kebutuhan pasien, dan lebih peka terhadap apa yang dirasakan pasien. Akibatnya, pasien tidak

segaran-segaran untuk menyusu bila diperlukan bahkan mengantisipasi kehadiran dan salam perawat. Keadilan pasien adalah keterampilan yang harus dimiliki semua perawat.

#### **4. Kesetaraan**

Berdasarkan hasil wawancara, pelayanan kesehatan Puskesmas Aramo bersifat non-diskriminatif, artinya setiap orang memiliki hak yang sama untuk mengakses pelayanan kesehatan yang handal dan berkualitas dengan harga yang terjangkau. Ini akan meningkatkan kepuasan pengalaman pasien rawat inap dengan layanan yang ditawarkan oleh fasilitas. Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu bagi peserta/pengguna pelayanan kesehatan, bagi penyelenggara kesehatan, dan bagi masyarakat penerima pelayanan kesehatan, diperlukan penerapan kesetaraan dalam pelayanan kesehatan. Keadilan dibangun atas dasar kesetaraan dalam memberikan pelayanan kesehatan tanpa memberikan pelayanan dan status pasien, dan selama ini di Aramo Health Center kami memberikan kesempatan yang sama bagi semua warga negara tanpa perbedaan jenis kelamin dan sebagainya untuk meningkatkan kualitas kesehatannya.

### **Faktor Faktor yang menghambat peranan komunikasi antarpribadi perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Aramo Kabupaten Nias Selatan**

#### **1. Sikap Pasien**

Menurut temuan wawancara peneliti dengan berbagai informan, sikap pasien di Puskesmas Aramo Kabupaten Nias Selatan merupakan salah satu hal yang menghambat peran komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. Ketika perawat berbicara dengan pasien, beberapa pasien mendengar apa yang dikatakan perawat sementara yang lain tidak. Tergantung pada kesehatan mereka, pasien dapat menjadi mudah tersinggung, reseptif, atau bersedia berbagi pendapat untuk mencapai

tujuan mereka. Selain itu, perawat harus memberi tahu pasien kapan dokter akan berada di sana sesering mungkin. Sering kali, komunikasi yang kita lakukan adalah dengan satu atau dua orang tambahan, dan sering kali membuat kita merasa menjadi bagian dari keluarga mereka. Namun, beberapa pasien mengalami ledakan emosi akibat ketidaksabaran mereka. Perawat harus tegas dalam menangani dan memulihkan pasien, namun tetap harus menjalankan perintah sesuai diagnosa dokter. Untuk menghindari hal ini, perawat akan memberikan waktu kepada pasien untuk mengungkapkan keluhannya dan apa yang menurutnya tidak menyenangkan tentang tindakan keperawatan kami sebelum memberikan penjelasan kepada pasien.

#### **2. Kebiasaan dan Adat Istiadat**

Kebiasaan dan kebiasaan yang dibawa pasien saat menerima pengobatan merupakan faktor lain yang menghambat peran komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Aramo Kabupaten Nias Selatan, menurut temuan wawancara peneliti dengan sejumlah informan. Sebagian besar pasien berbicara dengan dialek lokal ketika mereka tiba, yang kadang-kadang dapat membuat perawat yang tidak fasih dalam dialek bingung dengan apa yang sebenarnya dimaksud oleh pasien. Mereka juga membawa nilai atau kepercayaan masing-masing, dan masih banyak pasien di sini yang mengkaitkan penyakitnya dengan hal-hal mistis dari luar. Perbedaan budaya yang mempengaruhi persepsi dapat menimbulkan kesalahpahaman persepsi sosial. Oleh karena itu, tidak dapat dipungkiri bahwa dengan latar belakang budaya yang sangat luas, setiap suku bangsa pasien masih mempertahankan sifat dan karakter tangguh yang dibawa dari tempat asalnya, dan sikap tersebut akan menghambat perkembangan komunikasi antarpribadi.

#### **3. Pasien Lanjut Usia**

Menurut temuan wawancara peneliti dengan berbagai informan, pasien lanjut usia merupakan faktor lain yang menghambat peran komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan rawat inap di Puskesmas Aramo Kabupaten Nias Selatan. Agar dapat berkomunikasi secara efektif dengan pasien, perawat harus memahami pengaruh perkembangan usia terhadap bahasa dan proses berpikir pasien. Memahami bahwa pasien lanjut usia tidak dapat mendengarkan dan kemudian memanfaatkan gerakan tubuh mereka adalah dua prinsip komunikasi utama. Saat berkomunikasi sangat penting, gunakan bahasa yang sopan untuk memastikan bahwa mereka mengerti apa yang Anda katakan. Jika memungkinkan, hindari kontak mata dan alih-alih gunakan bahasa isyarat atau isyarat untuk mendukung komunikasi. Pasien akan mendapat pengertian dari keluarga jika terjadi gangguan komunikasi dengan mereka. Perhatikan dia saat Anda bekerja dengan pasien lanjut usia ini. Pasien akan menganggap anda tidak mencintainya, jika anda tidak memperhatikannya.

## 5. SIMPULAN

### Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan beberapa hal mengenai Peranan Komunikasi Antarpribadi Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Aramo Kabupaten Nias Selatan diantaranya sebagai berikut:

1. Peranan komunikasi antarpribadi perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Aramo Kabupaten Nias Selatan yaitu (1). Keterbukaan perawat yang berhubungan langsung dengan pasien. (2). Empati Perawat Puskesmas Aramo. (3). Sikap dalam menyelenggarakan praktik professional (4). Kesetaraan
2. Faktor faktor yang menghambat peranan komunikasi antarpribadi perawat dengan kepuasan pasien rawat

inap di Puskesmas Aramo Kabupaten Nias Selatan yaitu : (1). Sikap Pasien. (2). Kebiasaan dan Adat Istiadat dan (3). Pasien Lanjut Usia

### Saran

Berdasarkan dari kesimpulan penelitian di atas, maka penulis merekomendasikan berupa beberapa saran yakni berikut :

1. Perawat di Puskesmas Aramo Kabupaten Nias Selatan diharapkan dapat memberikan keterampilan interpersonal yang lebih baik sehingga pasien menyukai tindakan yang dilakukan oleh perawat dengan meningkatkan komunikasi yang baik dan akurat.
2. Perawat dengan kepuasan rawat inap di Puskesmas Aramo Kabupaten Nias Selatan harus lebih mengoptimalkan kualitas pelayanan dengan komunikasi interpersonal kepada pasien sesuai dengan tahapan atau proses yang sudah dilakukan oleh perawat untuk mengatasi hambatan komunikasi interpersonal.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

### Buku Buku

- Afiati, Mowen dan Minor. (2016). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Konsumen*. (Alih Bahasa Yoga). Jakarta
- Ali, H.Z. (2022). *Dasar-Dasar Keperawatan Profesional*. Jakarta: Widya Medika
- Ardananto, Elvinaro. (2013). *Handbook Of Public Relations: Pengantar Komprehensif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Asmadi. (2018). *Teknik Prosedural Keperawatan Konsep Dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Boediono. (2013). *Teori Pertumbuhan Ekonomi Untuk Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: BPFU-UGM
- Dwiyanto, Agus. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Pres. Yogyakarta
- Hamdani, (2018). *Manajemen*

- Keperawatan ,Salemba Madika :Jakarta  
Harapan Edi, (2016). *Komunikasi Antarpribadi:Perilaku Insasi Dalam Organisasi Pendidikan*, PT.Persada rajagrafindo :Jakarta
- Herdiansyah, Haris. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta Selatan: Salemba Humanika.
- Hubeis, Aida Vitayla dan Shafri, Mangkuprawira. (2013). *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Kotler, P dan Amstrong. (2014), *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, (Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan), Jilid II, Prehallindo, Jakarta.
- Moeleong, Lexy J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurudin. (2014). *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta : PT. Rajagrafindo persada
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2013). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Suryadi. (2013). *Komunikasi Interpersonal dan Terapeutik: Teori dan Praktik*. Jakarta : EGC
- Dokter-Pasien Dan Kualitas Pelayananterhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin*. *Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen* Vol.7 No.1
- Nasution, Bida Sari, Azhar, Anang Anas, dan Rozi, Fakhrrur. (2022). *Peran Komunikasi Interpersonal Tokoh Adat Dalam Mempertahankan Tradisi Gordang Sambilan Pada Upacara Horja Godang Di Kabupaten Mandailing Natal*. *Siwayang Journal*, Volume 1 NO.3
- Pasaribu, Popy Novita dan Djamil, Masyhudzulhak. (2015). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kompetensi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Pertanian Kota Bogor*. *Jurnal Manajemen*. JM-Prodi MM SPs UIKA Publishing. Vol.6, No. 2
- Putra, Nanda Fitriyan Pratama. (2013). *Peranan Komunikasi Interpersonal Orang Tua Dananak Dalam Mencegah Perilaku Seks Pranikah Di Sma Negeri 3 Samarinda Kelas XII*. *eJournal Ilmu Komunikasi*, Volume 1, Nomor 3
- Wartana, I Kadek dan Tobing, Morina Novita (2016). *Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kolonodale Kecamatan Petasia Kabupaten Morowali Utara*. *Jurnal Ilmiah Kesmas IJ (Indonesia Jaya)* Vol. 16 No. 2

### **Jurnal**

- Maya Khairani, Desi Salviana, Abu Bakar (2021) *Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat Pasien*. *Jurnal Penelitian Psikologi* Vol 12 No 1
- Mirnawati (2013) *Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Cempaka RSUD AW Sjahranie Samarinda*. *Jurnal Psikoborneo*, Vol 1, No 4
- Muhammad Hafidz Riyadi (2020) *Pengaruh Komunikasi Interpersonal*