

KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP

Ethyca Sari¹, Lina Mahayaty², Maharani Puspitasari³,
^{1,2,3} STIKes William Booth Surabaya..Jl.Cimanuk No.20 Surabaya.
Email : maharanipuspitasari922@gmail.com.

ABSTRAK

Jenis komunikasi yang paling sering digunakan dalam pelayanan keperawatan adalah komunikasi interpersonal. **Tujuan** : Penelitian untuk menganalisis hubungan komunikasi interpersonal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit William Booth. **Metode** : Desain penelitian yaitu deskriptif korelasional dengan pendekatan Cross-Sectional. Instrumen penelitian untuk variabel independen adalah komunikasi interpersonal menggunakan kuisioner dan variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien menggunakan lembar observasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap 25 orang dan perawat pelaksana di ruang rawat inap sebanyak 25 orang. Sampel sebanyak 25 orang ditentukan dengan tehnik *total sampling*. **Hasil** : Analisis data menggunakan uji *Wilcoxon Signed Rank Test* dengan hipotesa nilai ρ value <0,05. Hasil penelitian diperoleh $\rho=0.000$ \ yang berarti komunikasi interpersonal perawat berhubungan terhadap kepuasan pasien. **Kesimpulan**: ada hubungan komunikasi interpersonal dengan tingkat kepuasan pasien yang dirawat inap, dimana perawat sudah memahami bahwa kensembuhan pasien bukan dari fisik semata tetapi secara menyeluruh yaitu bio psiko social dan spiritual.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

The type of communication that is most often used in nursing services is interpersonal communication. Objective: The study was to analyze the relationship of nurse interpersonal communication to the level of satisfaction of inpatients at William Booth Hospital. Methods: The research design is correlational descriptive with a cross-sectional approach. The research instrument for the independent variable is interpersonal communication using a questionnaire and the dependent variable is the level of patient satisfaction using the observation sheet. The population in this study were 25 inpatients and 25 nurses in the inpatient room. A sample of 25 people was determined by total sampling technique. Results: Data analysis used the Wilcoxon Signed Rank Test with a hypothesis value of value <0.05. The results obtained = 0.000 \ which means that nurse interpersonal communication is related to patient satisfaction. Conclusion: there is a relationship between interpersonal communication and the level of satisfaction of hospitalized patients, where nurses already understand that the patient's recovery is not only physical but overall, namely bio-psycho-social and spiritual.

Keywords: *interpersonal communication, patient satisfaction*

PENDAHULUAN

Secara luas komunikasi adalah proses manusiawi yang melibatkan hubungan interpersonal. Komunikasi mencakup pengertian yang lebih luas dari sekedar wawancara. Setiap bentuk tingkah laku mengungkapkan pesan tertentu, juga merupakan bentuk

komunikasi (Rossel C.Swanburg, 2003). Jenis komunikasi yang paling sering digunakan dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit adalah pertukaran informasi secara interpersonal terutama komunikasi perawat baik dengan pasien maupun keluarga pasien. Komunikasi interpersonal merupakan

penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera .

Menurut Nina (2011) menjelaskan komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi pada diri manusia meliputi, proses sensasi, asosiasi, persepsi, memori dan berfikir. Komunikasi interpersonal biasanya lebih akurat dan tepat, serta juga merupakan komunikasi yang berlangsung dalam rangka membantu memecahkan masalah pasien . Semua pasien pada dasarnya selalu mengharapkan pelayanan yang optimal sesuai yang mereka harapkan bahkan melebihi apa yang mereka harapkan. Proses komunikasi interpersonal ini jika dalam pelaksanaannya tidak sesuai dengan cara dalam melakukan komunikasi tersebut maka yang dihasilkan adalah respon penolakan atau ketidakpuasan dari pasien dari apa yang mereka rasakan ketika mendapatkan pelayanan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan . Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan setiap kali melakukan tindakan yang biasa dilakukan dan siklus itu berulang, perawat tidak memberi penjelasan ulang, manfaat dari pemberian tindakan dan apa yang harus dilakukan setelah pemberian tindakan tersebut, misalnya dalam pemberian injeksi

insulin ada injeksi insulin yang diberikan sebelum makan dan sesudah makan, perawat hanya memberi tahu kepada pasien jika sebelum makan lapor perawat terlebih dahulu karena mau diberi injeksi insulin, atau setelah di injeksi makan tunggu 15 menit terlebih dahulu jangan langsung makan, disini kurang adanya pertukaran informasi yang baik dimana salah satu fungsi komunikasi adalah adanya pertukaran informasi. Dari pengamatan peneliti di lapangan dari beberapa pasien yang diwawancara, pasien menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan salah satunya berkaitan dengan penempatan pasien yang tidak sesuai dengan kelas perawatan yang seharusnya didapat oleh pasien, meskipun sebelum pasien masuk sudah diinformasikan fasilitas yang ada di Rumah Sakit , hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan oleh perawat belum optimal, dalam penyampaian informasi membutuhkan komunikasi interpersonal karena dengan adanya komunikasi akan memberikan ruang bagi perawat dan pasien saling berbicara dan penjelasan yang diberikan akan bisa lebih jelas lagi sehingga pasien akan merasa puas dengan informasi yang diinginkan .

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari hasil pembagian kuisioner yang dilakukan selama ini di Rumah Sakit William Booth dari bulan Januari–Desember 2020, ternyata didapatkan data dari jumlah pasien 1712 didapatkan data kepuasan pasien mendapat puas 90,42%, sedangkan tidak puas mendapat 9,58 dengan kesimpulan hasil sangat baik. Bila dilihat hasil yang tidak puas kecil tetapi ini juga bisa mempengaruhi pelayanan yang akan datang sehingga perlu dilakukan penelitian supaya

lebih bisa mengetahui terkait komunikasi perawat, meskipun hasil sedikit tidak boleh dianggap tidak bermasalah mungkin saja ada perawat yang tidak melakukan komunikasi interpersonal dengan baik sehingga bisa mempengaruhi pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah menaya pada Januari - Mei tahun 2016, ternyata didapatkan data dari 54 responden (55,1) tidak merasa puas atas komunikasi interpersonal tenaga kesehatan dengan pasien untuk mendapatkan pelayanan di puskesmas. Ada pengaruh Keterbukaan ($p = 50\%$). Empati ($p = 52\%$), sikap mendukung ($p = 46\%$), Sikap positif ($p = 51\%$), dan kesetaraan ($p + 42,9\%$).

Komunikasi Interpersonal merupakan proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya. Komunikasi interpersonal juga membentuk hubungan dengan orang lain. Kelemahan dalam berkomunikasi merupakan masalah yang serius bagi perawat maupun pasien. Perawat yang enggan berkomunikasi dan menunjukkan raut wajah yang tegang dan ekspresi wajah yang marah dan tidak ada senyum akan berdampak negatif bagi pasien. Pasien akan merasa tidak nyaman bahkan terancam dengan sikap perawat atau tenaga kesehatan lainnya jika bersikap seperti diatas. Kondisi seperti ini tentunya akan sangat berpengaruh terhadap proses kepuasan pasien, dan akan berpengaruh juga terhadap mutu pelayanan Rumah sakit yang mengakibatkan penurunan minat pelanggan (pasien).

Melihat permasalahan tersebut diatas maka upaya yang bisa

dilakukan dalam mengatasi ketidakpuasan tersebut adalah melakukan pendekatan dalam bentuk perlakuan yang baik dari tenaga medis kepada pasien yaitu melalui komunikasi interpersonal yang terjalin diantara keduanya, dalam hal ini adalah perawat dan pasien, dan perawat melakukan pendekatan secara individu. Itulah sebabnya komunikasi interpersonal merupakan komponen penting dalam praktek pelayanan keperawatan. Dalam menanggulangi ketidakpuasan atau penurunan penilaian terhadap mutu pelayanan diperlukan ketepatan intervensi diantaranya penambahan ilmu pengetahuan perawat berupa modul komunikasi interpersonal perawat terhadap pasien / keluarga pasien dan ketepatan SOP. Untuk itu peneliti tertarik untuk mengetahui sejauh mana “Hubungan komunikasi interpersonal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien yang di rawat inap di Rumah Sakit William Surabaya”.

METODE

Desain Penelitian yang dilakukan ini bersifat deskriptif korelasional dengan rancangan penelitian Cross-Sectional. Jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 25 pasien rawat inap dan 25 perawat pelaksana diruang rawat inap di Rumah Sakit William Booth Surabaya. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan total *sampling*.

Variabel bebas (independent) komunikasi interpersonal sedangkan variabel terikat (dependen) tingkat kepuasan pasien. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuisioner tingkat kepuasan pasien dan lembar observasi komunikasi interpersonal perawat terhadap pasien rawat inap. Penelitian

ini dilakukan pada tanggal 9 Januari 2022 sampai dengan 19 Januari 2022. Proses pengambilan data penelitian dilakukan menggunakan kuisisioner tingkat kepuasan pasien terdiri dari 15 pertanyaan dan lembar observasi komunikasi perawat terdiri dari 15 pertanyaan. Kuisisioner diberikan pada pasien yang telah menjalani perawatan lebih dari 3 hari perawatan, dan penilaian pada lembar observasi perawat yang telah melaksanakan komunikasi dengan pasien pada saat menjelaskan kepada pasien suatu tindakan (pre atau post operasi), perawatan khusus, dan rencana pasien pulang. Hasil penelitian dilakukan Analisa dengan menggunakan *Uji Wilcoxon Signed Rank Test*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Umum

Tabel Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang melaksanakan penilaian kepuasan pasien di Rumah Sakit William Booth Surabaya Ruang Rawat Inap, Januari 2022

No	Responden	Jumlah	Prosentase
1.	Laki-laki	11 Orang	44 %
2.	Perempuan	14 Orang	56 %
TOTAL		25 Orang	100 %

Berdasarkan tabel diatas, responden yang merupakan pasien Rawat Inap Rumah Sakit William Booth Surabaya sebagian besar berjenis kelamin perempuan, yakni sebanyak 14 orang (56%).

Tabel Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur yang melaksanakan penilaian kepuasan pasien di Rumah Sakit William Booth Surabaya Ruang Rawat Inap Nilam, Januari 2022

No	Umur (th)	Jumlah	Prosentase
1.	21 – 30	12 Orang	48 %
2.	31 – 40	7 Orang	28 %
3.	41 – 50	6 Orang	24 %
4.	Diatas 50 th	0	0 %
TOTAL		100 %	25 Orang

1.	21 – 30	12 Orang	48 %
2.	31 – 40	7 Orang	28 %
3.	41 – 50	6 Orang	24 %
4.	Diatas 50 th	0	0 %
TOTAL		100 %	25 Orang

Berdasarkan tabel diatas, responden yang merupakan pasien Rawat Inap Rumah Sakit William Booth Surabaya hampir setengahnya umur responden memiliki umur 21-30 tahun, yakni sebanyak 12 orang (48 %).

Tabel Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang melaksanakan penilaian kepuasan pasien di Rumah Sakit William Booth Surabaya Ruang Rawat Inap, Januari 2022.

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1.	SD	1 orang	4 %
2.	SMP	1 orang	4 %
3.	SMA	12 orang	48 %
4.	D3	2 orang	8 %
5.	S1	8 orang	32 %
6.	S2	1 orang	4 %
TOTAL		25 orang	100 %

Berdasarkan tabel diatas, responden yang merupakan pasien Rawat Inap Rumah Sakit William Booth Surabaya hampir setengahnya memiliki tingkat pendidikan adalah SMA, sebanyak 12 orang (48%).

Tabel Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang melaksanakan penilaian kepuasan pasien di Rumah Sakit William Booth Surabaya Ruang Rawat Inap, Januari 2022

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1.	Tidak Bekerja	0 orang	0 %
2.	Ibu Rumah Tangga	9 orang	36 %
3.	Wiraswasta	3 orang	12 %
4.	Swasta	12 orang	48 %
5.	Pegawai Negeri Sipil	1 orang	4 %

TOTAL	25 orang	100 %
--------------	-----------------	--------------

Berdasarkan tabel diatas, responden yang merupakan pasien Rawat Inap Rumah Sakit William Booth Surabaya hampir setengahnya memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta (48%).

Data Khusus

Tabel Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit William Booth Surabaya Ruang Rawat Inap, Januari 2022

No	Tingkat Pengetahuan	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat Puas	25 orang	100 %
2.	Puas	0 orang	0 %
3.	Kurang Puas	0 orang	0 %
4.	Tidak Baik	0 orang	0 %
5.	Sangat Tidak Puas	0 orang	0 %
TOTAL		25 orang	100%

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa seluruhnya kepuasan pasien sangat puas dengan jumlah prosentase 25 orang (100%)

Tabel Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Komunikasi interpersonal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit William Booth Surabaya Ruang Rawat Inap, Januari 2022.

No	Komunikasi Interpersonal Perawat	Jumlah	Prosentase
1.	Baik	25 orang	100 %
2.	Tidak Baik	0 orang	0 %
TOTAL		25 orang	100%

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan jumlah prosentase pada komunikasi interpersonal seluruhnya baik yaitu 25 orang (100%). Berdasarkan uji statistik dengan menggunakan uji wilcoxon diketahui hasilnya $\rho = 0,00$ yakni lebih kecil dari 0,05 maka H_0

ditolak, sehingga dapat disimpulkan, bahwa “terdapat hubungan penggunaan komunikasi interpersonal perawat dalam pelayanan terhadap kepuasan pasien rawai inap ruang rawat inap, Rumah Sakit William Booth Surabaya.

PEMBAHASAN

Karakteristik responden berdasarkan tingkat kepuasan pasien yang dirawat di rumah sakit William Booth Surabaya.

Berdasarkan karakterisk tingkat kepuasan menunjukan bahwa seluruhnya kepuasan pasien sangat puas dengan jumlah prosentase 25 orang (100%). Hal ini membuktikan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit william Booth telah mampu memenuhi harapan dari pelanggan yang dalam ini adalah pasien. Kepuasan adalah perasaan seseorang dimana merasa senang atau kecewa yang dapat muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil produk yang diharapkannya. Bila kinerja atau hasil produk tidak sesuai atau dibawah harapan maka pasien akan merasa kecewa dan tidak puas, namun apabila kinerja atau hasil produk sesuai dengan yang diharapkan maka pasien akan puas, bahkan pasien bisa merasa sangat puas apabila kinerja atau hasil produk melebihi dari yang diharapkan (Achmad, 2017). Jika kinerja produk lebih tinggi dari harapan pelanggan, maka pelanggan akan mengalami kepuasan. Kepuasan pelanggan akan pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja dan kualitas rumah sakit tersebut. Kemampuan dalam ketrampilan

tindakan perawat harus didukung dengan ketrampilan berkomunikasi dengan pelanggan dalam hal ini pasien. Perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan klien, sehingga tujuan asuhan keperawatan dapat tercapai. Kemampuan komunikasi yang dilakukan oleh perawat merupakan aplikasi dari apa yang telah didapatkan selama pendidikan di akademik (Sutianti, 2018)..

Berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan mayoritas tingkat pendidikan adalah SMA, sebanyak 12 orang (48%) . Menurut Jacobalis (2015) tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir rasional dan irasional seseorang dalam mengambil keputusan, menggunakan atau memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. Seseorang dengan pendidikan rendah memiliki kecenderungan inkonsistensi persepsi yang tinggi (tidak tetap pendirian), mudah dipengaruhi dibandingkan dengan latar belakang pendidikan tinggi. Hasil penelitian Widodo et al(2021) menunjukkan bahwa individu yang telah melewati pendidikan setara SMA telah mencapai pertumbuhan perkembangan otak mencapai kesempurnaan sehingga secara intelektual dapat berfikir logis tentang gagasan, berfungsinya kegiatan kognitif tingkat tinggi yaitu membuat rencana, strategi, membuat keputusan – keputusan serta memecahkan masalah, sudah mampu menggunakan abstraksi – abstraksi, membedakan yang kongkrit dan abstrak, munculnya kemampuan nalar secara ilmiah, menguji hipotesis, memikirkan masa depan perencanaan dan mengeksplorasi alternatif untuk mencapainya psikologi. Melihat antara fakta dan teori terdapat kesenjangan

semakin tinggi tingkat pendidikan akan semakin tinggi pula nilai kriteria kepuasan, sehingga dalam penelitian kepuasan pasien keperawatan di RS William Booth dengan hasil yang sangat puas dapat dipengaruhi karena hampir setengahnya berpendidikan SMA dengan penilain berstandart umum yang telah diberikan menurut responden ini sudah sangat puas, walaupun harapan peneliti ingin mengetahui lebih dalam tingkat kepuasan pasien. Dengan mengetahui nilai tingkat kepuasan pasien kita dapat mengetahui apakah pelayanan kita telah sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan. Jika tingkat kepuasan pasien meningkat maka akan berdampak terhadap banyaknya kunjungan ke rumah sakit William Booth yang mempengaruhi income rumah sakit.

Karakteristik Komunikasi Interpersonal yang dirawat di rumah sakit William Booth Surabaya.

Berdasarkan tabel menunjukkan jumlah prosentase pada komunikasi interpersonal secara keseluruhan baik yaitu 25 orang (100%). Pangganti (2020) dalam penelitiannya yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi terhadap komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien memaparkan komunikasi interpersonal merupakan bagian yang fundamental dalam keperawatan dan mengembangkan hubungan positif antara perawat dan pasien bahkan pada dasarnya merupakan hal utama dalam kualitas layanan keperawatan. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu : komunikasi interpersonal, kualitas pelayanan kesehatan, mutu layanan keperawatan, kepribadian dan komunikasi

terapeutik. Berdasarkan tabel 5.1 menunjukkan sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan 14 orang (56%). sejalan dengan hasil penelitian Juliano (2019) yang berjudul komunikasi dan gender : perbandingan gaya komunikasi dalam budaya maskulin dan feminim menyatakan bahwa kontak verbal wanita lebih banyak bicara pada pembicaraan pribadi, sedangkan pria lebih banyak terlibat pembicaraan publik. Pria menggunakan pembicaraan sebagai pernyataan fungsi perintah, menyampaikan informasi, dan meminta persetujuan, sedangkan wanita memiliki kosakata yang luas untuk menjelaskan emosional dan etika mereka, dimana wanita telah diajarkan untuk mengekspresikan perasaan mereka dan pria lebih kepada menyembunyikan dan menyampingkan perasaan mereka. Oleh karena itu wanita lebih banyak dan luas dalam berkata – kata untuk menunjukkan apa yang mereka rasakan. Melihat antara fakta dan teori terdapat kesamaan, karena perempuan mempunyai perbedaan emosi dengan laki-laki, perempuan lebih muda terbuka, mudah menjelaskan apa yang dirasakan, lebih spesifik dalam menggambarkan keadaan yang dirasakan sehingga maksud dan tujuan berkomunikasi tersampaikan dan menjadi jelas. Dengan tersampainya informasi dengan jelas maka segala jenis tindakan akan berjalan dengan baik sesuai tujuan yang diharapkan dan pelayanan menjadi lebih terarah sehingga berdampak pada percepatan pemulihan pasien. Bila pemulihan lebih cepat maka mutu pelayananpun juga meningkat sehingga kepuasan pasienpun meningkat.

Analisa hubungan komunikasi interpersonal perawat terhadap kepuasan pasien yang dirawat di RS William Booth.

Dari hasil penelitian didapatkan data bahwa keseluruhan responden sangat puas terhadap komunikasi interpersonal yang dilakukan perawat di rawat inap Rumah Sakit William Booth Surabaya Januari 2022 sebanyak 25 responden (100%). Kemudian data dianalisa menggunakan uji statistic Wilcoxon melalui program SPSS dengan derajat kemaknaan $p < 0,05$ dan didapatkan tingkatan signifikansi sebesar $p = 0.000$. kemudian data tersebut dianalisa menggunakan uji statistic Wilcoxon melalui program SPSS dengan derajat kemaknaan $p < 0.05$ dan didapatkan tingkatan signifikansi sebesar 0.000. maka H1 diterima, dimana kesimpulannya komunikasi interpersonal perawat berhubungan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RS William Booth Surabaya.

Dengan demikian dapat dilihat betapa pentingnya ketepatan berkomunikasi dalam pelayanan, dimana tingkat kepuasan pasien dipengaruhi salah satunya bagaimana cara berkomunikasi secara personal dengan baik adalah sesuai prosedur, banyak hal yang bermanfaat apabila kita berkomunikasi secara interpersonal. Segala pengharapan pasien dalam pelayanan dapat diupayakan dan bertujuan jelas tanpa adanya kesenjangan pelayanan. Bila komunikasi sudah baik pelayanan menjadi optimal maka mutu Rumah sakit pun ikut meningkat

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Komunikasi interpersonal yang dilakukan perawat pada pasien yang di rawat inap di RS William Booth adalah Baik. Tingkat kepuasan pasien yang dirawat di rumah sakit William Booth adalah sangat puas. Ada pengaruh komunikasi interpersonal perawat dalam pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap ruang rawat inap di Rumah Sakit William Booth Surabaya.

Saran

Bagi Rumah Sakit Dalam meningkatkan mutu pelayanan Rumah sakit perlu adanya In House Training khusus Komunikasi Interpersonal untuk meningkatkan keterampilan komunikasi secara interpersonal khususnya perawat ke pasien atau keluarga pasien. Mengaktifkan Audit pelayanan yang di dasarkan pada ketepatan komunikasi interpersonal untuk memonitor kecakapan dan kepatuhan perawat dalam berkomunikasi secara interpersonal kepada pasien atau keluarga pasien. Mengaktifkan Pembagian kuisorer kepuasan pasien untuk menilai secara aktual tingkat kepuasan pasien. Mengaktifkan kotak saran guna mendapatkan informasi sebagai upaya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.

Bagi peneliti penelitian lebih lanjut terkait pengaruh dan apa yang menyebabkan terjadinya perbedaan signifikansi kepuasan pasien, sehingga nantinya akan dapat ditemukan factor apa saja yang berpengaruh dan yang tidak berpengaruh, pengaruh yang lebih besar dan pengaruhnya yang lebih kecil untuk kepuasan pasien.

Bagi institusi pendidikan dapat dijadikan sebagai bahan ajar pemberian materi khususnya komunikasi Interpersonal, dapat

memberikan informasi pentingnya pelaksanaan komunikasi interpersonal terhadap semua pasien yang sesuai dengan standar

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim.: 2015. *Kemajemukan Pelanggan Di Rumah Sakit*. <http://www.jakartaconsulting.com/publications/artocles/others/customer-care-bagiumahsakit>. Di akses 3 Oktober 2015, 15.08 WIB.
- Arifin, Anwar : 2014. *Strategi Komunikasi*. Bandung: Armico.
- Arwani Hamid : 2018. *Komunikasi dalam Keperawatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC: Jakarta
- Bateson, John E G : 2017. *Managing Services Marketing*. Orlando: Dryden Press.
- Cangara, Hafied H.: 2016. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Cangara, Hafied. : 2016. *Pengantar Ilmu Komuniiasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo
- Damaiyanti, Mukhriyah. : 2018. *Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan*. Bandung : Refika Aditama.
- Dedy Mulyana, : 2015. *Ilmu Komunikasi, Pengantar*. Bandung : Remaja Rosadakarya
- Devito, Joseph. : 2017. *Komunikasi Antarpribadi Human Communication*. Jakarta : Profesional Book.
- <http://edukatif.org/index.php/edukatif/index>
- Lestari et al. : 2016 Widi. *Analisa factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap*. Singaraja :

- e Journal Bisma Universitas
Pendidikan Ganesha.
- Liliwert, Alo. : 2014. *Komunikasi
Antarpribadi*, Bandung : Citra
Aditya bakti.
- Nurudin. : 2016. *Ilmu Komunikasi:
ilmiah dan populer*. Malang.
- Pengganti. : 2019. Hubungan antara
persepsi terhadap
kemampuan komunikasi
interpersonal perawat dengan
kepuasan pasien di RSUD
Wates. Yogyakarta : Fakultas
Psikologis Universitas Mercuru
Buana.
- Rakhmat, Jalaludin. : 2011. *Psikologi
Komunikasi*. Bandung :
RemajaRosakarya.
- Sugiyono. : 2016. *Metode Penelitian
Kuantitatif Kualitatif dan
R&D*. Bandung: ALFABETA
- Suparanto, J. : 2015. *Pengukuran
Tingkat Kepuasan Pelanggan*.
(edisi ke-4). Jakarta : Rineka
Cipta.