

HUBUNGAN PELAYANAN KOMUNIKASI DAN EDUKASI PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RS MEDIROSSA CIKARANG

¹Sri Ayu Fatmayanti, ²Mira Asmirajanti, ³Setiawati

¹Mahasiswa Program Studi Magister Keperawatan, Fakultas Ilmu Dan Teknologi Kesehatan, Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

²Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Esa Unggul, Indonesia

³Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Dan Teknologi Kesehatan, Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

Email: ¹aisreko@gmail.com, ²miraasmirajanti@esaunggul.ac.id, ³info@stikesayani.ac.id

ABSTRAK

Latar Belakang : Perawat merupakan jung tombak kesembuhan pasien selama berada di rumah sakit, memberikan pelayanan yang baik melalui komunikasi dan edukasi yang baik sehingga pasien merasakan pelayanan yang memuaskan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga adalah dengan menerapkan komunikasi dan edukasi perawat selama pasien dirawat di rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan salah satu tingkat pencapaian penerimaan dan respon terhadap pelayanan kesehatan yaitu berupa komunikasi, jika perawat tidak berkomunikasi dengan baik maka akan menimbulkan ketidakpuasan pada pasien dan keluarga. Tujuan: Untuk menganalisis hubungan komunikasi perawat dengan pendidikan dan kepuasan di RS Medirossa Cikarang. Objek penelitian ini adalah pasien rawat inap di RS Medirossa Cikarang. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pelayanan Komunikasi Dan Edukasi perawat di RS Meddirossa Cikarang dan variabel terikat yaitu kepuasan pasien di RS Meddirossa Cikarang. Metode : Desain penelitian menggunakan metode cross-sectional. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang menjalani perawatan di ruang rawat inap selama >4 hari di RS Medirossa Cikarang. Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei sampai Juli 2023. Teknik pengumpulan datanya adalah total sampling dengan jumlah sampel sebanyak 141 responden. Hasil: penelitian ini berdasarkan karakteristik responden berusia 46-55 tahun yaitu 34 responden 24,1%. Jenis kelamin responden berjenis kelamin laki-laki yaitu 85 responden 60,3%, pendidikan tamat SMA yaitu 71 responden 50,4%, responden sebagai pekerja swasta sebanyak 45 responden 31,9%. Komunikasi dan edukasi perawat terhadap pasien ditemukan sesuai sebanyak 72 responden (51,1%). Kepuasan pasien ditemukan memuaskan sebanyak 83 responden (58,9%). Kesimpulan : Terdapat hubungan antara komunikasi dan pendidikan perawat dengan kepuasan pasien di RS Medirossa Cikarang dengan p value <0,001. Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci : Komunikasi dan Edukasi, Kepuasan Pasien, Perawat.

ABSTRACT

Background: Nurses are the spearhead of patient recovery while in the hospital, providing good service through good communication and education so that patients feel satisfactory service. One effort to improve patient and family satisfaction is to implement nurse communication and education while patients are hospitalized. Patient satisfaction is one level of achievement of acceptance and response to health services in the form of communication, if nurses do not communicate well it will cause dissatisfaction in patients and families. Objective: To analyze the relationship between nurse communication and education and satisfaction at Medirossa Cikarang Hospital. The object of this study was inpatients at Medirossa Cikarang Hospital. The independent variable in this study was the Communication and Education services of nurses at Medirossa Cikarang Hospital and the dependent variable was patient satisfaction at Meddirossa Cikarang Hospital. Method: The research design used a cross-sectional method. The population of this study was all patients undergoing treatment in the inpatient room for >4 days at Medirossa Cikarang Hospital. The research was carried out from May to July 2023. The data collection technique was total sampling with a sample size of 141 respondents. Results: This study is based on the characteristics of respondents aged 46-55 years, namely 34 respondents (24.1%). The gender of the respondents is male, namely 85 respondents (60.3%), high school graduates, namely 71 respondents (50.4%), respondents as private workers as many as 45 respondents (31.9%). Communication and education of nurses to patients were found to be appropriate as many as 72 respondents (51.1%). Patient satisfaction was found to be satisfactory as many as 83 respondents

(58.9%). *Conclusion: There is a relationship between communication and education of nurses with patient satisfaction at Medirossa Cikarang Hospital with p value < 0,001. The results of this study indicate that there is a significant relationship between therapeutic communication and patient satisfaction levels.*

Keyword: *Communication and Education, Patient satisfaction, Nurse.*

1. PENDAHULUAN

Menurut Permenkes Nomor 3 Tahun 2020, Rumah sakit adalah yang memberikan pelayanan kesehatan individual menyeluruh yang menyelenggarakan berbagai pelayanan yaitu rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Berdasarkan Undang-Undang RI No. 56 tahun 2014 tentang RS yang memiliki fungsi untuk menerapkan pelayanan kesehatan dalam dunia keperawatan baik di luar maupun di dalam negeri dan telah diakui oleh pemerintah dibuktikan dengan surat tanda registrasi yang dimiliki.

Pelayanan kesehatan adalah pekerjaan yang diselenggarakan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap orang, sehingga pelayanan kesehatan harus memberikan perhatian yang besar terhadap mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan baik individu maupun masyarakat tercermin dari reaksi mereka terhadap harapan sebelum dan sesudah menerima pelayanan kesehatan. Ketika hasil fasilitas kesehatan lebih baik dari yang diharapkan, maka pengguna layanan kesehatan merasa puas (Pramadia dan Muliza, 2019).

Perawat merupakan salah satu ketenagaan ahli yang sangat penting di rumah sakit, karena selain mempunyai jabatan, mereka juga merupakan pekerjaan yang melayani pasien selama 24 jam. Perawat ibarat ujung tombak kesembuhan pasien di RS dan memberikan pelayanan yang baik melalui komunikasi yang baik sehingga pasien dapat memperoleh pelayanan yang memuaskan. Keperawatan adalah kegiatan memberikan pelayanan kepada individu, keluarga, kelompok atau masyarakat, baik sakit maupun sehat (Teguh. S & Adiul Ilham, 2017).

Untuk meningkatkan kesehatan masyarakat, ini merupakan Skema Asuransi Kesehatan Nasional dilaksanakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan inisiatif perlindungan kesehatan yang

memberikan manfaat dan perlindungan kesehatan kepada peserta untuk memenuhi kebutuhan kesehatan dasar. Prinsip penyelenggaraan BPJS adalah menerapkan prinsip melakukan kerjasama pembiayaan., dan dilaksanakan sepanjang waktu yang sama di Indonesia, dengan mengacu pada prinsip kesehatan sosial (Dewi, Lisneni, 2021).

Pasien yang puas merupakan sumber daya yang sangat berharga, karena jika pasien memuaskan akan tetap menggunakan pelayanan pilihannya, namun jika pasien tidak puas, maka ia kemudian menceritakan pengalaman buruknya kepada orang lain dua kali lipat (Harahap. Tika.H. , 2019).

Berdasarkan data dari RS Medirossa Cikarang merupakan salah satu RS swasta tipe C di Kabupaten Bekasi yang bekerjasama dengan BPJS. Informasi dari RS Medirossa Cikarang bahwa RS menerima pasien umum, perusahaan, asuransi dan peserta BPJS. Setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien baik pasien umum maupun pasien BPJS diberikan langsung oleh petugas rumah sakit, tanpa campur tangan pihak BPJS. Total pasien rawat inap di RS Medirossa selama tiga bulan dari bulan Mei sampai Juli 2023 adalah jumlah pasien umum sebanyak 40 orang, jumlah pasien dengan BPJS perusahaan, BPJS mandiri dan asuransi sebanyak 613 pasien, jumlah pasien BPJS PBI dan KIS sebanyak 901 pasien.

Mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi dan pelatihan antara perawat dan pasien. Komunikasi keperawatan yang efektif menekankan kolaborasi dengan pasien (Agustrianti, 2015). Salah satu penyebab seringnya keluhan pasien di rumah sakit adalah seringnya pasien tidak puas dengan kualitas layanan komunikasi dan informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan (Purwanto, E. 2021).

Komunikasi adalah proses dimana seseorang menyampaikan pesan ke orang lain buat menginformasikan atau mengubah sikap dan perilaku baik secara langsung secara lisan maupun tidak langsung melalui media (Effendy, 2015). Komunikasi merupakan

penting yang harus dimiliki perawat karena mereka selalu bersama pasien selama 24 jam dan bekerja sama dengan perawat lainnya (Pamungkas, 2023).

Penyebab nomor satu kesalahan medis dalam perawatan adalah kurangnya komunikasi. Tingginya persentase kasus akibat komunikasi yang buruk sungguh mengejutkan. Tindakan komunikasi perawat dengan tenaga kesehatan dan pasien merupakan aktivitas yang tidak dapat ditinggalkan. Kurangnya komunikasi dikaitkan dengan kurangnya kualitas kolaborasi. Komunikasi yang baik antar petugas kesehatan dapat melipatgandakan risiko infeksi dan lama waktu yang dihabiskan pasien dirawat di ruang perawatan. (Pamungkas, 2023).

Edukasi merupakan suatu kegiatan atau upaya untuk menyebarkan pesan kepada masyarakat, pribadi atau kelompok. Dimana tujuan pesan tersebut adalah untuk memberikan informasi yang lebih baik (Rahardjo, dkk, 2023). Edukasi pasien dan keluarga merupakan upaya atau kegiatan yang dirancang untuk memberikan informasi mengenai permasalahan kesehatan pasien yang tidak diketahui pasien dan keluarganya.

Pendidikan kesehatan perlu diberikan untuk meningkatkan pengetahuan pasien yaitu melalui program komunikasi dan edukasi. Komunikasi dan edukasi hal yang sangat penting bagi pasien karena untuk menghindari kesalahan saat minum obat, petugas kesehatan menjelaskan informasi yang diperlukan. terkait tentang perawatan yang dilakukan terhadap pasien, efek samping terhadap tindakan pengobatan yang dilakukan. Adanya pendidikan kesehatan pada keluarga pasien dapat membantu meningkatkan pengetahuan dan penanganan keluarga pasien misalnya pada anak yang mengalami sakit. Edukasi dapat diberikan melalui leaflet yang berisi informasi tentang seorang anak yang sedang demam (Khayati dkk, 2019).

Pemberian edukasi biasanya berhubungan dengan pelayanan yang diberikan kepada keluarga pasien dan pasien yang sedang ditangani. Hal ini biasanya dilakukan untuk memberikan pengetahuan kepada keluarga dan pasien atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit (Anfal Al, 2020). Membangun komunikasi dan edukasi keluarga dan pasien

dapat membantu meningkatkan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan.

Pasien dan keluarga perlu memahami komunikasi dan edukasi yang diterimanya melalui pelayanan yang diberikan rumah sakit. Hal ini memungkinkan adanya rencana tindakan berbeda yang dapat diberikan jika rumah sakit tidak memiliki layanan yang diperlukan. Komunikasi yang lancar dapat meningkatkan kesembuhan pasien yang dirawat karena memungkinkan implementasi rencana tindakan yang jelas (Pujiyanto, E., & Putra, F. A. (2023).

Dalam memberikan pelayanan, perawat tidak lepas dari sikap dan perilaku komunikasi yang mempengaruhi kepuasan pasien. Sarana dan prasarana pelayanan seringkali dijadikan tolok ukur kualitas oleh pelanggan, namun yang terpenting adalah penilaian terhadap sikap dan perilaku staf (Transyah & Toni, 2018).

Komunikasi yang efektif akan menciptakan kepuasan pasien yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Pemberian pelayanan yang berkualitas memerlukan peningkatan pelayanan yang menyeluruh, terencana dan baik dalam segala bidang, seperti komunikasi, jika komunikasi baik dalam perawatan di rumah sakit maka pasien puas dengan pelayanan yang diterimanya di rumah sakit sehingga tingkat kesembuhan pasien meningkat. Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis Hubungan Komunikasi dan Edukasi Perawat dengan Kepuasan pasien di RS Medirossa Cikarang.

2. METODE

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu survei analitik dengan desain penelitian *cross sectional*. Hipotesis dalam penelitian ini adalah H1: Terdapat hubungan KE (komunikasi dan edukasi) perawat dengan kepuasan pasien di RS Medirossa Cikarang. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat > 4 hari di RS Medirossa Cikarang. Berdasarkan dari rata-rata pasien rawat inap yaitu pasien umum, BPJS perusahaan dan asuransi dari bulan Mei sampai Juli 2023 yaitu berjumlah 141 orang pasien. Dalam hal ini yaitu semua pasien yang menjalani pengobatan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Kriteria inklusi
 - a) Pasien yang dirawat inap minimal ≥ 4 hari.
 - b) Pasien yang dalam kondisi stabil dan dapat berkomunikasi dengan baik.
 - c) Pasien yang bersedia menjadi responden penelitian.
 - d) Pasien umum dan pasien BPJS (Pujianto, n.d.) mandiri, perusahaan dan asuransi.
2. Kriteria eksklusi
 - a) Pasien yang di rawat kurang dari 4 hari.
 - b) Pegawai RS Medirossa Cikarang.

Alat pengumpulan data semua data penelitian ini menggunakan kuesioner.. Kuesioner diadopsi dari Standar Prosedur Operasional (SPO) dari RS Meddirossa Cikarang. Penelitian ini dilaksanakan di RS Medirossa Cikarang. Kuesioner untuk menilai pelayanan KE (Komunikasi dan Edukasi) perawat dan kuesioner untuk menilai persepsi kepuasan pasien. Instrumen tingkat kepuasan pasien dengan skala *likert* dengan pilihan jawaban ada 4 yaitu sangat puas = 4, puas = 3, tidak puas = 2, sangat tidak puas = 1. Dengan jumlah 35 pertanyaan tentang kepuasan pasien.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Univariat

- a. Gambaran Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di RS MeddiRossa Cikarang (n= 141)

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Usia		
17-25 Tahun	23	16,3
26-35 Tahun	21	14,9
36-45 Tahun	37	26,2
46-55 Tahun	34	24,1
56-60 Tahun	11	7,8
> 60 Tahun	15	10,6
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	85	60,3
Wanita	56	39,7
Tingkat Pendidikan		
Tamat SD	10	7,1
Tamat SMP	28	19,9
Tamat SMA	71	50,4
PT	32	22,7
Pekerjaan		
PNS	18	12,8
Wiraswasta	27	19,1
Swasta	45	31,9
IRT	32	22,7
Tidak Bekerja	19	13,5
Jumlah	141	100 %

Berdasarkan tabel 1 di atas diperoleh karakteristik Usia Responden didapatkan berada pada usia 36-45 tahun 37 responden 26,2%. Berdasarkan Jenis Kelamin Responden rata-rata jenis kelamin Laki-laki yaitu sebanyak 85 responden 60,3%. Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden mayoritas Pendidikan responden Tamat SMA yaitu sebanyak 71 responden 50,4%. Berdasarkan pekerjaan responden didapatkan bahwa pekerjaan responden rata-rata bekerja Swasta 45 responden 31,9%.

Tingkat kepuasan yang paling tinggi dilihat dari pekerjaan adalah bekerja sebagai wiraswasta, ini menandakan bahwa mayoritas responden memiliki waktu yang lebih fleksibel untuk menggunakan fasilitas pelayanan Kesehatan.

- b. Gambaran Komunikasi dan Edukasi di RS Medirossa Cikarang

Tabel 2. Komunikasi dan Edukasi di RS Medirossa Cikarang

Komunikasi & Edukasi	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai	69	48,9%
Sesuai	72	51,1%
Jumlah	141	100%

Berdasarkan tabel 2 di atas diperoleh bahwa komunikasi dan edukasi perawat terhadap pasien didapatkan sesuai 72 responden 51,1%.

- c. Gambaran Kepuasan Pasien di RS Medirossa Cikarang

Tabel 3. Kepuasan Pasien di RS Medirossa Cikarang

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	58	41,1 %
Puas	83	58,9 %
Jumlah	141	100%

Berdasarkan tabel 3 di atas diperoleh bahwa kepuasan pasien didapatkan puas 83 responden 58,9%.

2. Analisis Bivariat

- a. Uji Normalitas Data

Tabel 4. Uji Normalitas Data

	Statistic	Df	Sig
Komunikasi dan Edukasi	0,109	141	0,000
Kepuasan Pasien	0,146	141	0,000

Berdasarkan tabel 4 di atas diperoleh bahwa semua data komunikasi dan edukasi

perawat dan kepuasan pasien mendapatkan hasil *pvalue* $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan semua data berdistribusi tidak normal.

b). Uji *Chi-Square*

Analisis bivariat yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Hubungan Komunikasi dan Edukasi Perawat dengan Kepuasan Pasien di RS Medirossa Cikarang.

Tabel 5. Analisa Hubungan Komunikasi dan Edukasi Perawat dengan Kepuasan Pasien di RS Medirossa Cikarang

Komunikasi dan Edukasi	Kepuasan Pasien				total		OR (95% CI)	P Value
	Tidak Puas		Puas		F	%		
	F	%	F	%				
Tidak Sesuai	44	63,8%	25	36,2%	69	100%	7,291	0.001
Sesuai	14	19,4%	58	80,6%	72	100%	(95%CI:3,401	
Total	58	41,1%	83	58,9%	141	100%	-15,632)	

Berdasarkan data tabel 5 diperoleh hasil analisa hubungan komunikasi dan edukasi perawat dengan kepuasan pasien di RS Medirossa Cikarang diperoleh bahwa ada sebanyak 44 responden (63,8%) komunikasi dan edukasi perawat tidak sesuai mengatakan tidak puas, sedangkan 58 responden (80,6%) yang komunikasi dan edukasi sesuai mengatakan puas. Berdasarkan hasil uji *chi-square* diperoleh nilai *p value* $< 0,001$ sehingga H_0 diterima H_a ditolak, maka disimpulkan terdapat hubungan komunikasi dan edukasi perawat dengan kepuasan pasien di RS Medirossa Cikarang. Kemudian dari hasil analisis diperoleh OR = 7,291 artinya komunikasi dan edukasi perawat yang sesuai akan memberikan 7,2 kali pasien makan merasakan puas terhadap pelayanan perawat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat disimpulkan Terdapat hubungan antara komunikasi dan pendidikan perawat dengan kepuasan pasien di RS Medirossa Cikarang dengan *p value* $< 0,001$. Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien.

SARAN

Perawat melakukan pelatihan komunikasi terapeutik sebagai salah satu upaya yang harus terus menerus dilaksanakan dalam mempertahankan atau bahkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien atau masyarakat.

REFERENCES

Agustrianti, P. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Efektivitas Komunikasi Perawat dan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Harapan Mulia Kabupaten Bekasi tahun 2015. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 2(1).

Anfal, A. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1-19.(Anfal, n.d.).

Dewi, L. (2021). Literatur Review: Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS. *Babul Ilmi Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 13(2).

Effendy, Onong Uchjana. (2015). Ilmu, Komunikasi Teori dan Praktek Komunikasi. Bandung: PT. Citra Aditia Bakti.

Harahap, T. H. (2019). Perlunya Penerapan Interprofesional Colaboration Terhadap Keselamatan Pasien.

Khayati, F. N., Nabilla, N., & Suparti, S. (2019). Pengaruh Pendidikan Kesehatan Menggunakan Media Lembar Balik Terhadap Tingkat Pengetahuan Orangtua Tentang Perkembangan Anak Kejang Demam. *Jurnal Ilmu Keperawatan Anak*, 2(1),

Menkes RI. 2020. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

Pramadia, R. (2019). Pengaruh Kualitas

- Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh. *AT-TASYRI: Jurnal Ilmiah Prodi Muamala*, 11(2), 177-189.
- Pamungkas, M. H. (2023). Komunikasi Di Rumah Sakit DR. Soetomo.
- Pujianto, E., & Putra, F. A. (2023). Hubungan Pengetahuan Perawat Tentang Keselamatan Pasien Dengan Kepatuhan Identifikasi Pasien Dan Penerapan Prinsip Benar Pemberian Obat Pada Pasien Di RSJD Surakarta. *SENRIABDI*, 41-55.
- Purwanto, E. (2021). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Dr. H. Chasan Boesoirie Kota Ternate.
- Rahardjo, dkk (2023). Promosi Dan Pendidikan Kesehatan dan Pendidikan Di Masyarakat (Strategi dan Tahapannya).
- Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Endurance penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Jurnal Endurance*, 3(1), 88-95
- Teguh, S & Adiul Ilham (2017). Peran Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Di Pelayanan Kesehatan. 7.
- Undang-Undang RI Nomor 56 Tahun 2014 tentang Rumah Sakit. Jakarta.

