



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/won/article/view/won4109>

Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Rasma¹, Tutik Agustini², Nur Wahyuni Munir³

^{1,2,3} Ilmu Keperawatan, ²Fakultas Kesehatan Masyarakat, ³Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (^K): rasmah.rasma@gmail.com

rasmah.rasma@gmail.com¹, tutik_agustini@yahoo.com², nurwahyuni.munir@umi.ac.id³

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah pendapat yang dirasakan pasien tentang pengalaman pelayanan kesehatan yang diterima dari staf keperawatan. Kepuasan pasien berhubungan dengan asuhan keperawatan, perawat, dan lingkungan. Sehingga ketika berinteraksi dengan pasien komunikasi yang baik sangat diperlukan baik itu kejelasan, kecepatan berbicara, waktu, penampilan personal, vokal, ekspresi wajah dan lainnya. Semua itu perlu diperhatikan agar pasien bisa merasa puas ketika mendapatkan pelayanan keperawatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Mawar RS TK. II Pelamonia Makassar. Desain penelitian ini adalah Survei analitik dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional study*. Adapun penentuan sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling dengan populasi sebanyak 176 dan besar sampel 122 responden. Uji *bivariate* yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan uji *chi square*. Hasil penelitian adalah pasien yang menyatakan komunikasi verbal perawat baik yaitu 107 orang atau (87,7%) dan pada komunikasi non verbal perawat baik yaitu 104 orang atau (85,2%). Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan komunikasi verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai *p value* 0,024<0,05. Tidak ada hubungan komunikasi non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai *p value* 0,215>0,05. Saran lebih meningkatkan lagi komunikasi verbal dan non verbal perawat terhadap pasien rawat inap di Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar, kepala ruangan terus memotivasi staf/perawat untuk lebih meningkatkan kemampuan dalam komunikasi baik verbal maupun non verbal, memotivasi staf/perawat agar bisa meningkatkan komunikasi verbal seperti mengucapkan salam (sesuai agama pasien) dan meningkatkan bentuk perhatian terhadap kebutuhan pasien tanpa diminta.

Kata kunci : Komunikasi Verbal; komunikasi non verbal; kepuasan pasien

PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal
Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.won@umi.ac.id

Article history :

Received 30 Desember 2022

Received in revised form 15 Januari 2023

Accepted 23 Maret 2023

Available online 30 Juni 2023

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Patient satisfaction is the patient's opinion about the health service experience received from nursing staff. Patient satisfaction related to nursing care, nurses, and the environment. So that when interacting with patients, good communication is needed, be it clarity, speed of speech, timing, personal appearance, vocals, facial expressions and others. All of that needs to be considered so that patients can feel satisfied when they get nursing services. This study aims to determine the relationship between verbal and non-verbal communication of nurses with the level of patient satisfaction in the Mawar Room of TK Hospital. II Pelamonia Makassar. The research design is an analytic survey using a cross-sectional study approach. The determination of the sample in this study was purposive sampling with a population of 176 and a sample size of 122 respondents. The bivariate test used in this study is the chi square test. The results of the study were patients who stated that the nurse's verbal communication was good, namely 107 people or (87.7%) and the non-verbal communication of nurses was good, namely 104 people or (85.2%). The conclusion of this study shows that there is a relationship between the verbal communication of nurses and the level of patient satisfaction with a p value of $0.024 < 0.05$. There is no relationship between the nurse's non-verbal communication and the level of patient satisfaction with a p-value of $0.215 > 0.05$. Suggestions to further improve the verbal and non-verbal communication of nurses towards inpatients at TK II Pelamonia Hospital Makassar, the head of the room continues to motivate staff/nurses to further improve skills in both verbal and non-verbal communication, motivate staff/nurses to be able to improve verbal communication such as greeting (according to the patient's religion) and increasing attention to the patient's needs without being asked.

Keywords : Verbal communication; non verbal communication; patient satisfaction

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan organisasi dengan kompleksitas yang sangat tinggi. Sering kali rumah sakit disebut sebagai organisasi yang padat modal, padat sumber daya manusia, padat teknologi, padat ilmu pengetahuan dan padat regulasi. Banyak rumah sakit dengan pelayanan kurang baik, hal ini menjadi tanggung jawab manusia yang ada di dalamnya. Konsumen yang kecewa tidak hanya meninggalkan rumah sakit, tetapi juga menceritakan keburukan pelayanan yang diterima pada orang lain.¹

Data yang ditemukan berdasarkan penelitian di Rumah Sakit Umum Dawro Zone di Ethiopia Selatan (Afrika), besar kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan rawat inap relatif rendah yang dipengaruhi oleh ekspektasi yang dirasakan pasien dengan salah satu faktor yaitu kehadiran perawat yang ditugaskan, ekspektasi yang dirasakan berdasarkan respon perawat, pengalaman yang dirasakan dalam hal perawatan yang dilakukan dengan penuh kasih, dan pengalaman yang dirasakan pada institusional ini memiliki hubungan yang disignifikan secara statistik dengan kepuasan pasien.²

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95%. Bila pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada di bawah 95% maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan belum memenuhi standar minimal.³

Dalam menghadapi era globalisasi sekarang ini, berbagai tantangan tentu akan dihadapi oleh rumah sakit di Indonesia.⁴Pelayanan di rumah sakit sering mengalami permasalahan yang mencakup tentang ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat inap yang dianggap kurang memadai atau memuaskan. Pelayanan keperawatan harus memenuhi syarat yaitu tersedia (*available*), wajar (*appropriate*), berkesinambungan (*continue*), dapat diterima (*acceptable*), dapat dicapai (*accessible*),

dapat dijangkau (*affordable*), efisien (*efficient*) dan bermutu (*quality*).⁵

Semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi maka semakin baik pula tingkat pendidikan serta keadaan sosial ekonomi masyarakat, sehingga kebutuhan dan tuntutan akan pelayanan kesehatan semakin meningkat. Perawat merupakan profesi yang difokuskan pada asuhan keperawatan individu, keluarga, dan masyarakat untuk mencapai kesehatan yang optimal. Kurangnya komunikasi antara staf rumah sakit dengan pasien merupakan salah satu alasan keluhan umum pasien di rumah sakit. Pasien sering tidak puas dengan kualitas dan jumlah informasi yang diterima dari tenaga kesehatan. Sebanyak 35-45% pasien tidak puas berkomunikasi dengan dokter dan perawat, aspek yang paling membuat ketidakpuasan adalah jumlah dan jenis informasi yang diterima.⁵

Di Indonesia, hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh Hayulita & Fajri (2016) tentang hubungan komunikasi verbal terhadap kepuasan pasien, terdapat 16 orang responden yang menyatakan komunikasi verbal perawat baik, terdapat 11 orang responden (68,8%) di antaranya yang menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan, sementara 5 orang lainnya (31,2%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Sementara itu 22 orang responden yang menyatakan bahwa komunikasi verbal perawat tidak baik, sebanyak 16 responden (72,7%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dan 6 orang responden (27,3%) di antaranya menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan.⁶

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Feleke et al., (2020), dengan judul kepuasan pasien dan faktor yang berhubungan terhadap pelayanan keperawatan rawat inap di rumah sakit. Didapatkan beberapa pasien mengharapkan perawat yang lebih ceria, mengharapkan perawat untuk menjadi baik, dan mengharapkan perawat bisa memenuhi kebutuhan mereka. Pada tingkat pengalaman pasien, pasien setuju bahwa perawat memberikan kesempatan kepada mereka untuk mengajukan pertanyaan dan pasien setuju bahwa sebelum melakukan prosedur perawat mengambil persetujuan pasien. Sepertiga dari total keseluruhan pasien belum puas dengan pelayanan keperawatan selama prosedur tindakan karena kurangnya menjaga privasi pasien.

Di Sulawesi Selatan sendiri, Agustina & Sakawati (2020) yang meneliti tentang “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar” memperoleh bahwa kepuasan pasien dengan indikator item yang mempunyai persentase sangat tinggi adalah item tentang kecepatan pelayan dengan tingkat persentase 90,4%.⁷

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lahendri, Muzakkir, & Gunawan (2016) yang meneliti tentang ”pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di ruang Perawatan Mawar Lantai II RSUD Wisata UIT Makassar” dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi verbal dan non verbal terhadap kepuasan pasien di dapatkan hasil bahwa komunikasi verbal dan non verbal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang Perawatan Mawar Lantai II RSUD Wisata Uit Makassar.⁸

Berdasarkan data awal yang diperoleh dari Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar pada tahun 2021 diperoleh jumlah pasien yang di rawat inap diruang mawar sebanyak 1,566 pasien, pada

bulan Januari-Februari tahun 2022 jumlah pasien di Ruang Mawar sebanyak 430 pasien, sedangkan dalam satu bulan terakhir sebanyak 176 pasien. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar dari 10 pasien diperoleh masih ada beberapa komunikasi yang kurang di antaranya terkait mengucapkan salam, mempertahankan kontak mata dan saat mengakhiri percakapan sehingga pengukuran kepuasan pasien dalam penerapan komunikasi verbal dan non verbal perlu kembali di evaluasi yang akan menjadi salah satu indikator peningkatan mutu pelayanan pada pasien.

Beberapa uraian di atas maka calon peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “hubungan komunikasi verbal dan non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Mawar RS TK II Pelamonia Makassar”. Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Mawar RS TK II Pelamonia Makassar.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini bersifat Survei analitik dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional study* yang merupakan penelitian yang dilakukan dalam satu waktu. Penelitian ini digunakan untuk mencari hubungan variabel independen dan dependen.⁹ Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner. Analisis data adalah univariate dan bivariate dengan menggunakan uji *fisher's exat test*. Lokasi penelitian ini dilakukan di Ruang Mawar Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar, penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei tahun 2022. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap di ruang mawar RS TK II Pelamonia Makassar yang memenuhi kriteria, populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 176 pasien dan jumlah sampel sebanyak 122 pasien.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di RS TK II Pelamonia Makassar

Karakteristik Responden	Jumlah	
Jenis Kelamin	n	%
Laki-Laki	66	54,1
Perempuan	56	45,9
Umur	n	%
Masa Remaja Akhir: 17-25 Tahun	23	18,9
Masa Dewasa Awal: 26-35 Tahun	10	8,2
Masa Dewasa Akhir: 36-45 Tahun	22	18
Masa Lansia Awal: 46-55 Tahun	36	29,5
Masa Lansia Akhir: 56-65 Tahun	31	25,4
Pendidikan Terakhir	n	%

Tidak Sekolah	2	1,6
SD	21	17,2
SMP	34	27,9
SMA/SMK	44	36,1
Sarjana/Diploma	21	17,2
Total	122	100

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan Tabel 5.1 distribusi frekuensi responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin menunjukkan sebanyak 66 orang (54,1%) berjenis kelamin laki-laki dan perempuan sebanyak 56 orang (45,9%). Distribusi karakteristik responden berdasarkan kelompok usia, responden terbanyak yaitu kelompok umur 46-55 tahun yaitu sebanyak 36 (29,5%). Sementara itu karakteristik responden berdasarkan kelompok paling sedikit adalah kelompok usia 26-35 yaitu sebanyak 10 orang (8,2%). Adapun distribusi karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir, frekuensi terbanyak adalah tamat SMA sebanyak 44 orang (36,1%), dan frekuensi terendah yaitu tidak tamat SD sebanyak 2 orang (1,6%).

Analisis *Univariate*

Tabel 2. Hasil Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Komunikasi Verbal Perawat di RS TK II Pelamonia Makassar

Komunikasi Verbal	n	%
Baik	107	87,7
Kurang Baik	15	12,3
Total	122	100,0

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan Tabel 5.2 di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menyatakan komunikasi verbal perawat baik yaitu 107 orang (87,7%), dan sebagian responden menyatakan bahwa komunikasi verbal perawat kurang baik sebanyak 15 orang (12,3%).

Tabel 3. Hasil Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Komunikasi Non Verbal Perawat di RS TK II Pelamonia Makassar

Komunikasi Non Verbal	n	%
Baik	104	85,2
Kurang Baik	18	14,8
Total	122	100,0

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 5.3 di atas maka dapat disimpulkan bahwa responden yang menyatakan komunikasi non verbal baik sebanyak 104 orang (85,2%), dibandingkan dengan responden yang menyatakan komunikasi verbal kurang baik yaitu 18 orang (14,8%).

Tabel 4. Hasil Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien di RS TK II Pelamonia Makassar

Kepuasan Pasien	n	%
Puas	116	95,1
Kurang Puas	6	4,9

Total	122	100,0
-------	-----	-------

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 5.4 diatas didapatkan bahwa responden yang menyatakan puas sebanyak 116 orang (95,1%), dibandingkan dengan responden yang mengatakan kurang puas hanya sebanyak 6 orang (4,9%).

Analisis *Bivariate*

Tabel 5. Hubungan Komunikasi Verbal Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RS TK II Pelamonia Makassar

Komunikasi Verbal	Kepuasan Pasien						<i>P Value</i>
	Puas		Kurang Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	104	85,2	3	2,5	107	87,7	0,024
Kurang Baik	12	9,8	3	2,5	15	12,3	
Total	116	95,1	6	4,9	122	100,0	

Sumber : Data Primer, 2022

Dapat dilihat pada Tabel 5.5 di atas, didapatkan bahwa responden yang menyatakan komunikasi verbal perawat baik yaitu 107 orang (87,7%), dan diantaranya hanya 3 orang (2,5%) yang tidak puas. Sementara itu responden yang menyatakan komunikasi verbal kurang baik sebanyak 15 orang (12,3%), di antaranya yang menyatakan puas sebanyak 12 orang (9,8%). Pada penelitian ini hasil uji *fisher's exat test* didapatkan dengan nilai *p value* $0,024 < 0,05$ artinya H1 diterima, terdapat hubungan yang signifikan antara Komunikasi Verbal terhadap kepuasan pasien.

Tabel 6. Hubungan Komunikasi Non Verbal Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RS TK II Pelamonia Makassar

Komunikasi Non Verbal	Kepuasan Pasien				Total		<i>P Value</i>
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	100	82	4	3,3	104	85,2	0,215
Kurang Baik	16	13,1	2	1,6	18	14,8	
Total	116	95,1	6	4,9	122	100,0	

Sumber : Data Primer, 2022

Dapat dilihat pada Tabel 5.6 di atas, didapatkan bahwa responden yang menyatakan komunikasi non verbal perawat baik yaitu 104 orang (85,2%) dan yang menyatakan yang kurang puas sebanyak 4 orang (3,3%). Sementara itu yang menyatakan komunikasi non verbal perawat kurang baik sebanyak 18 orang (14,8%), sedangkan yang merasa puas sebanyak 16 orang. Pada penelitian ini hasil uji statistic *fisher's exat test* didapatkan dengan nilai *p value* $0,215 > 0,05$ yang artinya dapat dinyatakan H1 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara Komunikasi Non Verbal terhadap kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Hubungan komunikasi verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Mawar RS TK II Pelamonia Makassar

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi verbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien dengan nilai *p value* $0,024 < 0,05$. Berdasarkan hasil penelitian terhadap 122 pasien, didapatkan sebanyak 107 pasien (87,7%) yang menyatakan komunikasi verbal perawat baik. Sementara itu yang menyatakan komunikasi verbal perawat kurang baik sebanyak 15 pasien (12,3%).

Menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil pengumpulan data yang menyebabkan masih terdapat pasien merasa komunikasi verbal perawat kurang baik. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti keterampilan perawat dalam berkomunikasi, beberapa pasien masih merasa kurang khususnya dalam mengucapkan salam saat mengunjungi pasien dan pada saat mengakhiri pembicaraan dengan pasien. Sehingga ini dapat memicu masih ada pasien yang merasa kurang dalam hal komunikasi verbal. Adapun faktor lain yang memicu adanya pasien yang merasa kurang puas adalah usia dan tingkat pendidikan, dimana dalam penelitian ini kebanyakan pasien yang berusia muda, usia muda cenderung lebih memperhatikan dan lebih objektif dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat begitupun dengan pendidikan, sebagian besar pasien yang punya pendidikan lebih dari SMP ini lebih memperhatikan kepuasan akan kebutuhannya saat itu.

Rusnoto (2019) dalam penelitiannya mengatakan bahwa faktor demografi yang berhubungan dengan kepuasan adalah jenis kelamin dimana jenis kelamin laki-laki dinyatakan lebih mudah puas berbeda dengan jenis kelamin perempuan yang tidak mudah puas.⁵ Dimana seorang perempuan lebih cenderung senang menjalin komunikasi dengan sesama yang bertujuan untuk membangun kebersamaan dan kerjasama tidak dapat terpenuhi hanya dengan komunikasi perawat yang baik saja. Akan tetapi juga dapat di pengaruhi dari umpan balik pasien itu sendiri. Jenis kelamin laki-laki lebih mudah puas dibandingkan dengan jenis kelamin perempuan karena pasien yang berjenis kelamin laki-laki tidak terlalu memperhatikan bagaimana pelayanan yang diberikan perawat.

Pasien berjenis kelamin laki-laki lebih berfokus pada bagaimana kesembuhannya, sedangkan perempuan lebih cenderung melihat ke arah yang lebih spesifik pada proses penyembuhan seperti pelayanan secara umum yang diperoleh selama proses perawatan.⁵ Seperti yang diketahui dalam penelitian ini berdasarkan karakteristik jenis kelamin pada tabel 5.1 menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 66 orang, dan perempuan sebanyak 56 orang (45,9%). Hal ini bisa menjadi penyebab adanya pasien yang masih merasa kurang puas.

Hal ini sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Noorbaya (2018) mengatakan bahwa berdasarkan jenis kelamin, laki-laki dan perempuan mempunyai perbedaan dalam hal komunikasi verbal. Perempuan berkomunikasi bertujuan untuk membangun dan mendukung keakraban, sedangkan laki-laki berkomunikasi untuk mendapatkan kemandirian aktivitasnya. Dan berdasarkan pengetahuan diketahui bahwa tingkat pengetahuan mempengaruhi penerimaan/respon bahasa verbal, karena orang

yang berpengetahuan akan mempunyai lebih informasi dibandingkan dengan yang tidak berpengetahuan.¹⁰

Hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Hayulita & Fajri (2016) tentang hubungan komunikasi verbal perawat dalam pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap interna RSI Ibnu Sina Bukit Tinggi yaitu responden yang menyatakan komunikasi verbal perawat baik terdapat 68,8% dengan nilai p value $< 0,05$ di mana terdapat hubungan antara komunikasi verbal dengan kepuasan pasien. Artinya komunikasi verbal perawat dalam pelayanan adalah efektif, sehingga pasien mencapai kepuasan seperti yang diharapkan. Syarat-syarat mencapai komunikasi yang efektif tersebut adalah mempergunakan bahasa yang baik agar mempunyai arti yang benar, lengkap agar pesan yang disampaikan dipahami komunikasi secara menyeluruh, mengatur arus informasi sehingga antara pengirim dan umpan balik seimbang, mendengarkan secara efektif, memperhatikan isyarat non verbal.⁶

Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Naconha (2021) tentang hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kabupaten Bengkalis, bahwa terdapat hubungan komunikasi verbal dan non verbal terhadap kepuasan pasien dengan p value $< 0,05$.¹¹

Hubungan komunikasi non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Mawar RS TK II Pelamonia Makassar

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara komunikasi non verbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien dengan nilai p value $0,215 > 0,05$. Pada penelitian ini diperoleh bahwa pasien yang menyatakan komunikasi non verbal perawat baik sebanyak 104 orang (85,2%). Hal ini terbukti bahwa pelaksanaan komunikasi non verbal perawat masih terlaksana dengan baik. Sementara itu masih terdapat pasien yang menyatakan komunikasi non verbal perawat kurang baik.

Menurut asumsi peneliti ini dipengaruhi oleh jarak antara perawat dan pasien saat melakukan komunikasi dengan pasien dan juga sikap seperti mempertahankan sikap sedikit membungkuk saat melakukan komunikasi dengan pasien. Dimana sikap perawat menjadi poin penting selama melakukan komunikasi karena biasanya timbul kesan pertama, dan bagaimana perawat mempertahankan kontak matanya saat melakukan komunikasi, karena adanya kontak mata selama interaksi komunikasi secara langsung maka muncul keinginan untuk saling memperhatikan antara perawat dengan pasien. Sehingga pasien akan merasa puas karena merasa diperhatikan. Adapun faktor demografi yang mempengaruhi yaitu jenis kelamin, dimana jenis kelamin perempuan lebih sedikit merasa puas di bandingkan dengan jenis kelamin laki-laki.

Pada penelitian ini di dapatkan bahwa tidak terdapat hubungan antara komunikasi non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini bertolak belakang dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hayulita & Fajri (2016) tentang hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat dalam pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap interna RSI Ibnu Sina

Bukit Tinggi.

Asumsi peneliti hal ini dipengaruhi oleh karena di tempat penelitian yang dilakukan oleh peneliti di dapatkan sebagian responden masih kurang peduli akan komunikasi non verbal, terlihat pada cara pasien berespon saat diberikan pernyataan. Namun hasil penelitian tidak akan selalu berbanding lurus dengan hasil penelitian sebelumnya karena terdapat beberapa faktor yang akan memengaruhi tergantung situasi tempat seseorang meneliti.

Berdasarkan teori yang dituliskan oleh Ganiem (2018) komunikasi verbal merupakan sesuatu yang sulit untuk dipahami karena menyangkut suasana hati, rasa, emosi, dan empati. Meskipun demikian, komunikasi non verbal dapat membantu dalam pembentukan makna pada setiap pesan.¹²

Pandangan Rogers yang di kutip oleh Ganiem (2018) dalam bukunya yang menyakini bahwa komunikasi non verbal penting mengingat komunikasi non verbal selalu ada di mana-mana sehingga tidak ada alasan untuk menghindari komunikasi non verbal, karena meskipun tidak ada kata yang diucapkan, namun komunikasi non verbal dapat berarti sesuatu, dan komunikasi non verbal biasanya berlangsung lebih dulu meskipun seseorang membuka mulut, postur tubuh, pakaian, serta gerakan tubuh lainnya.

Menurut asumsi peneliti, terciptanya komunikasi verbal dan non verbal yang baik merupakan hasil dari hubungan interaksi antara perawat dengan pasien, bagaimana perawat menciptakan suasana yang menyenangkan melalui komunikasi yang baik seperti bagaimana perawat menyapa pasien, cara menyampaikan pesan kepada pasien, jumlah informasi yang diberikan kepada pasien, mengerti atau peka terhadap kebutuhan pasien dan bagaimana ekspresi perawat. Dimana ekspresi wajah akan menunjukkan semua suasana hati seseorang. Sehingga ketika perawat mampu menerapkan hal ini maka pasien akan merasa senang dan puas dan tidak ada rasa canggung oleh pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan tujuan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah komunikasi verbal perawat di Ruang Mawar Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar termasuk dalam kategori baik yaitu 87,7%. Begitu pun dengan komunikasi non verbal juga dalam kategori baik yaitu 85,2%. Tingkat kepuasan pasien di Ruang Mawar Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar termasuk dalam kategori baik yaitu 87,7%. Ada hubungan yang signifikan antara komunikasi verbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien dengan nilai p value $0,024 < 0,05$. Tidak ada hubungan antara komunikasi non verbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien dengan nilai p value $0,215 > 0,05$. Diharapkan untuk lebih meningkatkan lagi komunikasi verbal dan non verbal perawat terhadap pasien rawat inap di Rumah Sakit TK II Pelamonia Makassar dengan cara kepala ruangan harus terus memotivasi staf/perawat untuk lebih meningkatkan kemampuan dalam komunikasi, baik verbal maupun non verbal, memotivasi staf/perawat agar bisa meningkatkan komunikasi verbal seperti mengucapkan salam (sesuai agama pasien), meningkatkan bentuk perhatian terhadap kebutuhan pasien tanpa diminta. Dan bagi peneliti selanjutnya yang akan mengambil judul yang sama untuk memperbanyak jumlah pernyataan kuesionernya dan peneliti selanjutnya menggali secara rinci faktor-faktor yang

mempengaruhi komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Serta peneliti selanjutnya diharapkan bisa terus mengembangkan penelitian seperti ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Librianty, N. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Mawar Rsud Bangkinang Tahun 2016. 29(1), 11–20. <https://journal.uir.ac.id/index.php/kiat/article/view/2766>.
2. Feleke, A. A., Demise, Y. A., & Garedew, M. G. (2020). Patient Satisfaction And Associated Factors On In-Patient Nursing Service At Public Hospitals Of Dawro Zone, Southern Ethiopia. *International Journal Of Caring Sciences*. 13(2), 1411-1420.
3. Maulana, N., Novianti, L., & Sutriyati, S. (2021). Analysis of the Relationship Between Service Quality and Patient Satisfaction in Polyclinic Acupuncture and Herbs Lktm Palembang. *Jukema (Jurnal Kesehatan Masyarakat Aceh*, 7(1), 35-42.
4. Purwanto, D., & Anggraeni, T. (2014). Intisari Hubungan Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Perawat Denga Tingkat Kepuasan RSUD Kabupaten Sragen. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 7(2), 1–12. <http://jurnal.usahidsolo.ac.id/index.php/JIKI/article/view/344>.
5. Rusnoto, A., Utomo, T. P., & Kudus, U. M. (2019). Hubungan Komunikasi dan pelayanan Keperawatan. 10(2), 343–349.
6. Hayulita, S., & Fajri, N. (2016). Hubungan Komunikasi Verbal Perawat dalam pelayanan dengan tingkat kepuasan di Ruang Rawat Inap Interne Rsi Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2014. 3(I), 52–59. www.ejournal.stikesyarsi.ac.id/index.php/JAVIN1/article/view/75.
7. Agustina, N., & Sakawati, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar. *Universitas Negeri Makassar*, 1–21. <http://eprints.unm.ac.id/id/eprint/19254>.
8. Lahendri, Muzakkir, & Gunawan. (2016). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Perawatan Mawar Lantai II RSU Wisata UIT Makassar. *Jurnal Management*, 1(2). 1-10.
9. Donsu, Jenita D. T. (2020). *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Yogyakarta : Pustakabarupress.
10. Noorbaya, S.,Johan,H.,& Rahayu,,S. (2018). *Komunikasi Kesehatan*.
11. Naconha, A. E. (2021). Hubungan Komunikasi Verbal Dan Non-Verbal Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Bpjs Di Puskesmas Kabupaten Bengkal. 4(1), 6. <https://jom.hip.ac.id/index.php/rmik/article/view/401>.
12. Ganiem, L, M. (2018). *Komunikasi Kedokteran konteks Teoritis dan Praktis*. Depok : Prenadamedia Group.