

**HUBUNGAN KOMUNIKASI VERBAL DAN NON
VERBAL PERAWAT TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN**

LITERATUR REVIEW



Oleh :
Jefri Adityas Aji
NIM. 20010200

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI JEMBER YAYASAN PENDIDIKAN
JEMBERINTERNATIONAL SCHOOL (JIS)
2022**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI VERBAL DAN NON
VERBAL PERAWAT TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN**

LITERATUR REVIEW

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar S1 Ilmu Keperawatan



Oleh :
Jefri Adityas Aji
NIM. 20010200

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI JEMBER YAYASAN PENDIDIKAN
JEMBERINTERNATIONAL SCHOOL(JIS)
2022**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama-tama puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini dengan baik dan lancar. Dengan segala kerendahan hati yang kupersembahkan untuk orang-orang yang disayangi:

1. Kepada Allah SWT terimalah sebagai amal ibadahku
2. Kedua orang tuaku tercinta, terima kasih untuk kasih sayang dan selalu memberikan do'a, semangat serta dukungan di setiap langkah hidup.
3. Istriku tercinta yang selalu menemani dan selalu memberikan dukungan serta doa disetiap langkahku kamulah penyemangatku
4. Teman-teman progsus Program Studi Keperawatan Angkatan 2021 yang selalu saling mendukung.

MOTTO

**“SEBUAH KEINGINAN AKAN BISA TERCAPAI
JIKA SELALU BERUSAHA DAN BERDOA “**

Halaman Pernyataan Orisinilitas

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jefri Adityas Aji

NIM : 20010200

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa literature review yang berjudul “Hubungan Komunikasi Verbal dan Nonverbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri serta bukan karya orang lain, kecuali yang sudah disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang saya junjung tinggi

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun. Saya bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 25 Agustus 2022

Yang Menyatakan



Jefri Adityas Aji
NIM 20010200

LEMBAR PERSETUJUAN

Literature Review ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk mengikuti seminar hasil pada Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas dr. Soebandi Jember

Jember, 25 Agustus 2022

Pembimbing I



Dr. Iis Rahmawati, S.Kp., M. Kes
NIK. 197509112005012001

Pembimbing II



Drs Said Mardijanto, S. Kep., Ns., M.M
NIK. 19530302 201108 007

HALAMAN PENGESAHAN

Seminar hasil yang berjudul “*Hubungan Komunikasi Verbal dan Nonverbal Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien literature review*” telah diuji dan disahkan oleh Program Studi Ilmu Keperawatan pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 25 Agustus 2022

Tempat : Universitas dr. Soebandi Jember

Tim Penguji

Ketua,



Dr. Nikmatur Rohmah, S. Kep., Ns., M.kes
NIDN. 0026067202

Penguji II



Dr. Iis Rahmawati, S. Kp., M. Kes.
NIK. 197509112005012001

Penguji III



Drs Said Mardijanto, S. Kep., Ns., M. M
NIK.19530302 201108007

Mengesahkan,

Universitas dr. Soebandi Jember,



Hella Meldy Tursina, S. Kep. Ners., M. Kep
NIDN. 0706109104

ABSTRAK

Jefri Adityas, 25 Agustus 2022. **Hubungan Komunikasi Verbal dan Nonverbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.** *Literature Review*. Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES dr. Soebandi Jember

Kemampuan komunikasi dari perawat telah didapatkan pada saat pendidikan keperawatan maupun pelatihan-pelatihan dalam bidang keperawatan, tetapi masih ada perawat yang komunikasinya kurang baik. Proses interaksi sesama manusia dapat terjadi melalui komunikasi verbal dan nonverbal. Perawat mempunyai kemampuan dalam melakukan komunikasi yang baik dan berekspresi akan lebih mudah dalam menjalin hubungan rasa saling percaya dengan pasien. Apalagi kepuasan pasien merupakan salah satu indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap kunjungan di rumah sakit dan puskesmas. Oleh karena itu, banyak dari para ahli melakukan telaah terhadap studi-studi terkait Komunikasi Verbal dan Nonverbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. Penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi verbal dan nonverbal terhadap tingkat kepuasan pasien. metode penelitian menggunakan literature review. metode pencarian data bersumber dari google scholar dari tahun 2014-2022 dengan menggunakan kata kunci yang dipilih komunikasi verbal, nonverbal dan kepuasan, ditemukan 1086 artikel dan yang memenuhi syarat berjumlah 5 artikel. Analisis data dilakukan secara deskriptif Hasil dari 5 penelitian artikel menunjukkan bahwa hubungan komunikasi verbal dan nonverbal perawat terhadap pasien rata-rata dari 5 artikel menunjukan 3 artikel yang menyatakan tidak puas. hal ini dipengaruhi dari beberapa faktor seperti jenis kelamin, usia, dan Pendidikan.

kata kunci: Komunikasi Verbal, Nonverbal dan Kepuasan

ABSTRACT

Jefri Adityas, 25 august 2022. **The relationship between verbal and Nonverbal Communication of Nurses on Patient Levels.** Literature Review. Nursing Science Study Program STIKES dr. Soebandi Jember.

Nursing skills have been acquired both in nursing and in nursing services, but some of nurses have poor communication. The process of interaction between fellow humans can occur through verbal and nonverbal communication. Nurses have the ability to communicate well and express more readily in a trusting relationships with patients. Moreover, patients' satisfaction was one of the first indicators of hospital's standard and was a measure of the quality of the service. A patient; low satisfaction will hame hospital visits and medical clinics. Hence, many experts study verbal and nonverbal communication studies of nurses at the patient's level of satisfication. Research aims to know verbal and nonverbal communication relationships to the patient's level of satisfaction. The research methods use the literature review. Research aims to know verbal and nonverbal communication relationships to the patient's level satisfication. Research methods us the literature review. The methods of fact-finding were sourced from google scholar from 2014-2022 using keyword selected by verbal, nonverbal and satisfying communication, 1086 articles contained. Data analysis provides a descriptive result of 5 study articles indicating that nurses verbal and nonverbal communication relationships with the patient on average of 5 articles addressed 3 items expressing dissatisfaction. This is influenced by such factors as gender, age and education.

Keywords: Verbal Communication, Non-Verbal and Satisfaction

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan literature review dapat terselesaikan. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan pendidikan Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas dr soebandi dengan judul “Hubungan komunikasi verbal dan nonverbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien”.

Selama proses penyusunan literature review ini penulis dibimbing dan dibantu oleh berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. H. Said Mardijanto, S. Kep., Ns., MM Rektor Universitas dr Soebandi selaku pembimbing ke II
2. Hella Meldy Tursina, S. Kep., Ns., M. Kep Dekan Universitas dr Soebandi
3. Ns. Irwina Angelia Silvanasari, S. Keps., M. Kep Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas dr Soebandi
4. Andi Eka Pranata, S.ST., S. Kep., Ns M. Kess Ketua Koordinator Ujian
5. Dr. Nikmatur Rohmah, S. Kep., Ns., M. Kes, Ketua Penguji
6. Dr. Iis Rahmawati, S.Kp., M. Kes

Dalam penyusunan literature review ini penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan di masa mendatang

Jember, 25 Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Persembahan	i
----------------------------------	----------

Motto	ii
Halaman Pernyataan Orisinilitas	iii
Lembar Persetujuan	iv
Halaman Pengesahan	v
Abstrak	vi
Abstract	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran	xii
Daftar Diagram	xiii
BAB 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Umum.....	7
1.3.2 Tujuan Khusus.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2 Tinjauan Pustaka	9
2.1 Konsep Komunikasi	9
2.1.1 Pengertian Komunikasi	9
2.1.2 Jenis Komunikasi.....	9
2.1.3 Unsur Komunikasi	10
2.1.4 Tipe Komunikasi	11
2.2 Komunikasi Verbal dan Nonverbal	13
2.2.1 Fungsi Komunikasi Verbal dan Non verbal	16
2.3 Kepuasan Pasien.....	17
2.4 Kerangka Konseptual	20
BAB 3 Metode Penelitian	21
3.1Strategi Pencarian Literature	21
3.1.1 Desain Penelitian	20
3.2 Protokol dan Registrasi.....	22
3.2.1 Database Pencarian	22
3.2.2 Kata Kunci.....	22
3.2.3 Kriteria Inklusi dan Eklusi	23
3.3Seleksi Studi.....	24
3.3.1Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas / Bagan.....	26
BAB 4 Hasil dan Analisis	38
4.1 Karakteristik Studi Literatur	38
4.2 Karakteristik Responden Studi.....	39
4.3 Hasil.....	42
4.3.1 Analisis Tingkat Komunikasi Verbal Perawat Pada Pasien ...	42
4.3.2 Analisis Tingkat Komunikasi Nonverbal Perawat Pada Pasien	43

4.3.3 Analisis Tingkat Komunikasi Verbal Dan Nonverbal Perawat Pada Pasien	44
BAB 5 Pembahasan.....	45
5.1 Deskripsi Tingkat Komunikasi Verbal Perawat Pada Pasien	45
5.2 Deskripsi Tingkat Komunikasi Nonverbal Perawat Pada Pasien	46
5.3 Deskripsi Tingkat Komunikasi Verbal dan Non verbal Perawat Pada Pasien.....	47
BAB 6 Kesimpulan dan Saran	
6.1 Kesimpulan	49
6.2 Saran.....	51
Daftar Pustaka	52
Lampiran.....	54
Lembar Konsultasi.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 3.4 <i>Rencana Penyajian Hasil Literatur Review</i>	30
Tabel 4.1 Karakteristik Studi.....	38
Tabel 4.2.1 Karakteristik Usia Responden.....	39
Tabel 4.2.2 Karakteristik Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2.3 Karakteristik Pendidika	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Konsultasi dan Bimbingan.....	92
--	----

DAFTAR DIAGRAM

Gambar 2.4 kerangka konsep	20
Gambar 3.3.1 Diagram kerangka seleksi studi.....	26

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keperawatan adalah suatu pelayanan yang bersifat profesional agar terpenuhi kebutuhan dasarnya, untuk diperoleh individu sakit maupun dalam kondisi baik, yang sedang sakit pikiran, fisik dan sosial agar semuanya bisa sehat seutuhnya. Proses keperawatan bisa menjadi pengaruh dalam menentukan proses pelayanan kesehatan kepada pasien dalam waktu 24 jam. (Nursalam, 2014).

Penyelenggaraan pembangunan kesehatan diwujudkan melalui pemberian pelayanan kesehatan yang didukung oleh sumber daya kesehatan, baik tenaga kesehatan maupun tenaga nonkesehatan. Proses keperawatan yang baik bisa memberikan pelayanan yang profesional. Masalah sekarang ini didalam menghadapi masa era globalisasi yaitu mempunyai banyak tantangan yang akan selalu dihadapi semua rumah sakit di Indonesia. Masuk pada sekitar abad ke 21, yang semakin berkembang ini yang seharusnya dikarenakan pendekatan mutu paripurna yang menjelaskan Perawat dalam melaksanakan pelayanan kesehatan berperan sebagai penyelenggara praktik keperawatan, pemberi asuhan keperawatan. pada kepuasan pelanggan atau pasien menjadi tujuan inti untuk sebuah kelompok pelayan kesehatan rumah sakit di Indonesia, agar tetap dikenal ditengah persaingan global yang semakin berkembang ini dan sangat ketat pada saat ini (Wiyono, 2009).

Kemampuan komunikasi dari perawat telah didapatkan pada saat pendidikan keperawatan maupun pelatihan-pelatihan dalam bidang keperawatan, tetapi masih ada perawat yang komunikasinya kurang baik (Komunikasi et al., 2014). Hal ini mungkin karena perawat memang memiliki hambatan dalam proses komunikasi dengan pasien, misalnya bahasa yang dipergunakan perawat tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu atau pesan yang disampaikan belum jelas bagi perawat. Perawat sering menggunakan pertanyaan yang hanya membutuhkan jawaban “ya” dan “tidak”, komunikasi yang seperti itu membatasi klien untuk memperluas percakapan atau menyatakan permasalahan mereka sendiri (Komunikasi et al., 2014).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap kunjungan di rumah sakit dan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien di mana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitupula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Heriandi, 2006 dalam Novianty, 2019).

Penelitian yang dilakukan Dody Purwanto dkk (2014), Diketahui bahwa komunikasi verbal perawat di instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Sragen menunjukkan bahwa responden yang memiliki komunikasi verbal kurang sebanyak 4 responden (5,3%), cukup sebanyak 21 responden (28 %)

dan baik sebanyak 50 responden (66,7 %). Jadi sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki komunikasi verbal yang baik. Hasil penelitian dari komunikasi non verbal perawat di instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Sragen menunjukkan bahwa responden yang memiliki komunikasi non verbal kurang sebanyak 2 responden (2,7 %), cukup sebanyak 25 responden (33,3 %), baik sebanyak 48 responden (64%). Jadi sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki komunikasi non verbal yang baik (Bachtiar, 2018).

Proses interaksi sesama manusia dapat terjadi melalui komunikasi verbal dan nonverbal. Perawat mempunyai kemampuan dalam melakukan komunikasi yang baik dan berekspresi akan lebih mudah dalam menjalin hubungan rasa saling percaya dengan pasien. Apalagi juga bisa memberikan rasa kepuasan profesional dalam melakukan pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit. Ketika berkomunikasi, diperlukan ketulusan hati antara pihak yang terlibat agar komunikasi yang dilakukan terjalin secara efektif. Pada saat melakukan penyampaian harus ada kesungguhan dan ketulusan dari hati. Agar informasi yang diberikan diterima oleh pihak penerima dapat direspon dengan sangat baik. Perawat memiliki kemampuan dalam keterlibatan pelayanan secara langsung agar pasien yang dirawat mendapatkan pelayanan yang ramah tamah dan optimal. Kemampuan perawat untuk berhubungan dengan orang lain merupakan faktor penting dalam komunikasi interpersonal. Proses ini mencakup kemampuan perawat untuk

mengambil inisiatif dalam membangun dan memelihara komunikasi, agar menjadi dirinya sendiri, dan untuk memberikan respons yang tepat. Komunikasi interpersonal yang baik juga membutuhkan rasa kebersamaan, kepercayaan bahwa hubungan perawat-klien merupakan suatu kemitraan, dan bahwa keduanya merupakan partisipan yang memiliki derajat yang sama (PURWANTO, 2021). Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan bahasa sebagian alat atau komunikasi kebahasaan. Komunikasi verbal dapat dijalani secara lisan atau tulisan. Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang tidak menggunakan bahasa lisan atau tulisan, tetapi menggunakan bahasa isyarat (gerak tangan), bahasa gambar dan bahasa sikap. Kualitas suatu proses komunikasi ditentukan oleh seberapa jauh pemahaman penerimaan terhadap pesan yang diterimanya (Tjiptono, 2000).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal, Bab I ayat 6 menyebutkan pelaksanaan kegiatan pemerintahan di daerah mengacu kepada standar pelayanan minimum (SPM) akan menjadikan jaminan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik dari pemerintah sesuai dengan kebutuhannya. Salah satu penyedia pelayanan kesehatan adalah rumah sakit, sehingga rumah sakit tersebut harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan baik (Depkes RI, 2008).

Salah satu upaya pembangunan dalam bidang kesehatan adalah tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kepuasan pelayanan jasa kesehatan tercapai jika apa yang didapatkan pasien melebihi harapannya. Ketika klien maupun keluarga klien mendapatkan pelayanan yang maksimal dan baik pastinya akan menambah nilai positif bagi instansi keperawatan maupun tempat kerja (Hamidiyah, 2013).

Penelitian terkait dengan hubungan komunikasi verbal dan nonverbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien sangatlah banyak baik dalam jurnal nasional maupun internasional. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Oktavianus Plewan Tanapuan dkk (2019) yaitu hubungan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan nonverbal perawat dan tingkat kepuasan pasien. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Mimiati (2014), yang menunjukkan tentang hubungan komunikasi verbal dan nonverbal perawat dengan kepuasan pasien post operasi di ruang inap bedah RSUD kabupaten buton tahun 2014. Ditemukan hasil penelitian dari Nanda Bachtiar (2018), yang berjudul hubungan komunikasi verbal dan nonverbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit Islam Sultan Agung Semarang. Hasil studi pendahuluan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang (Baitul Izzah 1 & 2, Baitussalam 1 & 2, Baiturijal,) pada 15 April 2017 dengan sampel 20 responden dengan kuesioner dan observasi langsung menunjukkan di RSI Sultan Agung 12

pasien yang sedang rawat inap merasa puas dengan komunikasi verbal dan non verbal perawat saat melakukan pelayanan, pasien merasa puas sebagian perawat sudah melakukan komunikasi dengan baik (Senyum, berbicara sopan, berbicara lembut,berpenampilan yang rapi) dan 8 lainnya merasa belum puas dengan tingkat komunikasi verbal dan non verbal perawat karena sebagian perawat belum melakukan komunikasi dengan baik saat kontak langsung dengan pasien perawat berbicara dengan singkat dan bicara keras yang membuat pasien bingung dan menampilkan ekspresi yang tidak enak.

Salah satu permasalahan yang bisa terjadi dalam suatu penelitian Kesehatan adalah kurangnya pemanfaatan hasil penelitian oleh pengguna, sehingga banyak yang menginginkan penelitian ulang dan terjadi penambahan koleksi pada stok ilmu pengetahuan. Akhirnya peneliti harus bisa mengemas fakta yang valid dan komprehensif sehingga lebih mudah dipahami oleh pengguna. Salah satu metode yang bisa digunakan yaitu melalui literature review. Literature review sangat bermanfaat untuk melakukan sintesis dari berbagai hasil penelitian yang relevan, sehingga fakta yang disajikan menjadi lebih komprehensif dan berimbang.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai judul “Hubungan Komunikasi Verbal dan NonVerbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. Peneliti akan menyaring temuan-temuan utama dan menyimpulkan penemuan-penemuan tentang hubungan komunikasi verbal dan nonverbal perawat terhadap tingkat

kepuasan pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimanakah Hubungan Komunikasi Verbal dan NonVerbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien secara *literature review*?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis artikel tentang adanya Hubungan Komunikasi Verbal dan Nonverbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan *literature review*

1.3.2 Tujuan Khusus

1.3.2.1 Mengidentifikasi Komunikasi Verbal dan Nonverbal Perawat.

1.3.2.2 Mengidentifikasi Tingkat Kepuasan Pasien

1.3.3.3 Menganalisis Hubungan Komunikasi Verbal dan Nonverbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Pendidikan Keperawatan

Literature review ini diharapkan mampu menambah kajian pengetahuan dan informasi khususnya dalam penatalaksanaan keperawatan dan memberikan pengetahuan mengenai hubungan komunikasi verbal dan nonverbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien sebagai bahan untuk pengembangan dan keterampilan yang berharga bagi peneliti, sekaligus untuk menyediakan informasi untuk institusi keperawatan dan masyarakat umum.

1.4.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai data acuan atau sumber data untuk penelitian berikutnya dan mendorong bagi yang berkepentingan untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang berhubungan dengan komunikasi verbal dan nonverbal perawat terhadap kepuasan pasien.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Komunikasi

2.1.1 Definisi

Komunikasi merupakan aspek penting dalam kehidupan sehari-hari. Karena manusia sendiri disebut sebagai makhluk sosial. Makhluk yang selalu membutuhkan orang lain dan berkomunikasi. Komunikasi berasal dari kata *communicate* (bahasa latin) yang artinya menjadikan suatu milik bersama dan *comunis* yang arti harfiahnya milik bersama. Komunikasi merupakan suatu penyampaian terhadap pesan ide atau gagasan dari seorang komunikator untuk mengubah bentuk perilaku komunikasi pola sikap pandangan pemahan yang dikehendaki (Handajani, 2016 dalam Purba, dkk, 2020). Komunikasi berfungsi untuk beberapa tujuan, yaitu untuk mengendalikan, motivasi, mencurahkan ekspresi dan mengetahui informasi. Komunikasi bisa berupa komunikasi verbal dan nonverbal (Tanapuan et al., 2019). Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan Bahasa langsung sebagian alat atau komunikasi kebahasaan. Komunikasi verbal dapat dijalin secara lisan atau tulisan. Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang tidak menggunakan bahasa lisan atau tulisan, tetapi menggunakan bahasa isyarat (gerak tangan), bahasa gambar dan bahasa sikap. Komunikasi nonverbal biasanya dilakukan melalui beberapa cara, seperti ekspresi wajah, gerakan tubuh tertentu, intonasi suara, serta jarak antar individu dalam percakapan. Komunikasi dapat diartikan sebagai usaha untuk memberikan informasi maksud tertentu kepada orang lain agar orang tersebut dapat

memahami maksud yang disampaikan. Kualitas suatu proses komunikasi ditentukan oleh seberapa jauh orang mengerti dan paham penerimaan terhadap pesan yang diterimanya (Bachtiar, 2018). Orang yang menyampaikan pesan disebut komunikator (*communicator*). Sedangkan, orang yang menerima pernyataan disebut komunikan (*communicatee*). Tegasnya, komunikasi berarti proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan (Naim, 2016).

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi, ide, perasaan, keahlian dan lain- lain. Melalui penggunaan symbol- symbol seperti kata- kata, gambar- gambar, angka- angka dan lain- lain. Pesan adalah produk utama komunikasi. Pesan berupa lambang- lambang yang menjalankan ide, sikap, perasaan, praktik, atau tindakan. Bisa berbentuk kata- kata tertulis, lisan, gambar- gambar, angka- angka, benda- benda, gerak- gerak atau tingkah laku dan berbagai bentuk tanda- tanda lainnya. Komunikasi dapat terjadi dalam diri seseorang, antara dua orang, diantara beberapa orang, atau banyak orang. Komunikasi mempunyai tujuan tertentu. Artinya komunikasi yang dilakukan sesuai dengan keinginan dan kepentingan para pelakunya

2.1.2 Jenis-Jenis Komunikasi

- a. Komunikasi tertulis adalah komunikasi yang langsung disampaikan secara tertulis. Keuntungan komunikasi ini antara lain adalah bahwa komunikasi itu telah dipersiapkan terlebih dahulu secara baik.
- b. Komunikasi lisan adalah komunikasi yang dilakukan secara lisan.

Komunikasi ini dapat dilakukan secara langsung berhadapan atau tatap muka dan dapat pula menggunakan telepon.

- c. Komunikasi nonverbal adalah komunikasi menggunakan mimik, pantonim, dan bahasa isyarat.
- d. Komunikasi satu arah adalah komunikasi yang bersifat *koersif* dapat berbentuk perintah, intruksi, dan bersifat memaksa dengan menggunakan sanksi-sanksi.
- e. Komunikasi dua arah lebih bersifat *informative*, *persuasive* dan memerlukan hasil (*feedback*).

2.1.3 Unsur-Unsur Komunikasi

Sebenarnya dari arti komunikasi yang sudah dijabarkan, akhirnya komunikasi memiliki beberapa unsur dan komponen yang harus diketahui agar bisa terjalin komunikasi yang baik. Darikesimpulan definisi komunikasi yang sudah disebutkan, dapat kita pahami bahwa komunikasi memiliki bagian, unsur, mau pun komponen yang ada di dalamnya agar komunikasi dapat terjadi dan berlangsung. Dapat dipahami bahwa komunikasi merupakan suatu proses yang di dalamnya terdapat berbagai unsur menurut Harapan dan Ahmad (2014) yakni sebagai berikut:

1. Sumber (*source*)
2. Pesan (*message*)
3. Saluran/media (*channel*)
4. Penerima (*receiver*)
5. Efek (*effect*)

Nofrion (2016) menambahkan dua unsur komunikasi tambahan selain lima unsur-unsur yang sudah disebutkan, unsur-unsur tersebut, yaitu:

1. Umpan balik (*feedback*)
2. Gangguan/kendala komunikasi (*noise/barriers*)

Shannon dan Weaver (Nofrion, 2016) menyebutkan setidaknya ada tujuh gangguan/kendala komunikasi, yakni:

- a. Gangguan teknis
- b. Gangguan semantik dan psikologis
- c. Gangguan fisik
- d. Gangguan status
- e. Gangguan kerangka berpikir
- f. Gangguan budaya
- g. Konteks atau situasi komunikasi

2.1.4 Tipe-Tipe Komunikasi

Nurudin (2017) membagi tipe-tipe komunikasi menjadi empat bagian, yaitu:

1. Komunikasi dengan diri sendiri (*intrapersonal communication*)
2. Komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*)

Jika dilihat dari sifatnya, komunikasi antarpribadi menurut Nurudin (2017) dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

- a. Komunikasi diadik (*dyadic communication*)
- b. Komunikasi kelompok kecil (*small-group communication*)
- c. Komunikasi publik (*public communication*)

d. Komunikasi massa (*mass communication*)

Berdasarkan jumlah pelaku komunikasi dan tingkatan komunikasi, Nofrion (2016) menyebutkan enam tipe komunikasi, yakni:

1. Komunikasi intrapribadi (*intrapersonal communication*)
2. Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*)
3. Komunikasi kelompok
4. Komunikasi publik
5. Komunikasi organisasi
6. Komunikasi massa

Berdasarkan data-data tersebut ternyata sangat banyak sekali tipe-tipe komunikasi yang belum diketahui. Padahal tipe komunikasi ini memang sangat penting sekali untuk diketahui oleh seseorang agar dapat berkomunikasi dengan maksimal.

2.1.5 Tujuan Strategi Komunikasi

Tujuan sentral strategi komunikasi menurut R. Wayne Pace dkk (Effendy, 2002) menyatakan bahwa tiga tujuan utama dari kegiatan komunikasi, yaitu *to secure understanding*, *to establish acceptance*, dan *to motivate action*. Tujuan strategi komunikasi menurut pendapat Liliweri (2011):

1. Memberitahu (*announcing*)
2. Memotivasi (*motivating*)
3. Mendidik (*educating*)
4. Menyebarkan informasi (*informing*)

5. Mendukung pembuatan keputusan (*supporting decision making*)

Tujuan diatas ini disebutkan oleh beberapa pakar yang sudah berpengalaman. Ketika tujuan dapat maksimal sebaiknya strategi dalam komunikasi harus lebih dimatangkan agar bisa menjalin hubungan komunikasi dengan baik. Karena sebenarnya tujuan dari komunikasi sangat banyak sekali dan memiliki manfaat yang bagus.

2.2 Komunikasi Verbal dan Nonverbal

Komunikasi dapat diartikan sebagai usaha untuk menyampaikan maksud tertentu kepada orang lain sehingga orang tersebut dapat memahami maksud yang disampaikan. Kualitas suatu proses komunikasi ditentukan oleh seberapa jauh pemahaman penerimaan terhadap pesan yang diterimanya (Bachtiar, 2018)

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata- kata atau bicara, entah lisan maupun tulisan. Komunikasi verbal memang paling sering dipakai dalam melakukan hubungan antar sesama manusia. Melalui kata- kata mereka mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, atau maksud mereka, menyampaikan fakta, data, dan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar pikiran dan pemikiran, saling berdebat dan bertengkar (Agus M. Hardjana 2003) unsur- unsur penting dalam komunikasi verbal yaitu:

1. Bahasa

Pada dasarnya bahasa adalah suatu sistem lambang yang memungkinkan orang berbagi makna. Dalam komunikasi verbal, lambang

bahasa yang digunakan adalah bahasa verbal entah lisan, tertulis pada kertas, ataupun elektronik. Bahasa suatu bangsa atau suku berasal dari interaksi dan hubungan antara warganya satu sama lain. Bahasa yang memiliki fungsi, namun sekurang kurangnya ada tiga fungsi yang erat hubungannya dalam menciptakan komunikasi yang efektif. Ketiga fungsi ini adalah:

- a. Untuk mempelajari tentang dunia disekitar kita.
- b. Untuk menjalin hubungan yang baik diantara sesama manusia.
- c. Untuk menciptakan ikatan- ikatan dalam kehidupan manusia.

2. Kata

Lambang yang mewakili hal, entah orang, barang, kejadian, atau keadaan. Jadi, kata itu bukan orang, barang, kejadian, atau keadaan sendiri. Makna kata tidak ada pada pikiran orang. Tidak ada hubungan langsung antara kata dan hal. Yang berhubungan langsung hanyalah kata dan pikiran orang (Agus M. Hardjana, 2003).

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk nonverbal, tanpa katakata. Dalam hidup nyata komunikasi nonverbal jauh lebih banyak dipakai daripada komunikasi verbal. Dalam berkomunikasi hampir secara otomatis komunikasi nonverbal ikut terpakai. Karena itu, komunikasi nonverbal bersifat tetap dan selalu ada. Komunikasi nonverbal lebih jujur mengungkapkan hal yang mau diungkapkan karena spontan. Komunikasi nonverbal dapat berupa bahasa tubuh, tanda, tindakan perbuatan (*action*), atau objek.

1. Bahasa Tubuh

Bahasa tubuh yang berupa raut wajah, gerak kepala, gerak tangan, gerak- gerak tubuh mengungkapkan berbagai perasaan, isi hati, isi pikiran, kehendak, dan sikap orang.

2. Tanda

Dalam komunikasi nonverbal tanda mengganti kata-kata, misalnya bendera, rambu- rambu lalu lintas, aba-aba dalam olahraga.

3. Tindakan/ Perbuatan

Tindakan atau perbuatan ini tidak khusus dimaksudkan untuk mengganti kata- kata, tetapi dapat menghantarkan makna. Misalnya menggebrak meja dalam pembicaraan, menutup pintu keras- keras pada saat meninggalkan rumah, menekan gas mobil kuat- kuat. Semua itu mengandung makna tersendiri.

4. Objek

Objek sebagai bentuk komunikasi nonverbal juga tidak mengganti kata, tetapi dapat menyampaikan arti tertentu. Misalnya pakaian, aksesoris, rumah, perabot rumah, harta benda, kendaraan, dan hadiah.

Mark Kanpp (1978) menyebutkan bahwa penggunaan kode nonverbal dalam berkomunikasi memiliki fungsi untuk:

- a. Meyakinkan apa yang diucapkannya.
- b. Menunjukkan perasaan dan emosi yang tidak bisa diutarakan dengan kata- kata.
- c. Menunjukkan jati diri sehingga orang lain bisa mengenalnya.

d. Menambah atau melengkapi ucapan yang dirasa kurang lengkap

2.2.1 Fungsi Komunikasi Verbal dan NonVerbal

Komunikasi verbal dan nonverbal memiliki perbedaan- perbedaan, namun keduanya dibutuhkan untuk berlangsungnya tindak komunikasi yang efektif. Fungsi dari lambang- lambang verbal maupun nonverbal adalah untuk memproduksi makna yang komunikatif. Secara historis, kode nonverbal sebagai suatu multi saluran akan mengubah pesan verbal melalui enam fungsi yaitu pengulangan (*repetition*), berlawanan (*contradiction*), pengganti (*substitution*), pengaturan (*regulation*), penekanan (*accentuation*), dan pelengkap (*complementation*). Paul Eyckman menjelaskan bahwa pesan nonverbal akan mengulang atau meneguhkan pesan verbal. Misalnya dalam suatu lelang, kita mengacungkan satu jari untuk menunjukkan jumlah tawaran yang akan kita minta, sementara secara verbal kita mengatakan “satu”. Fungsi lain dari komunikasi nonverbal adalah mengatur pesan verbal. Pesan- pesan nonverbal berfungsi untuk mengendalikan sebuah interaksi dalam suatu cara yang sesuai dan halus, seperti misalnya anggukan kepala selama percakapan berlangsung. Selain itu, komunikasi nonverbal juga memberi penekanan kepada pesan verbal, seperti mengacungkan kepalan tangan.

2.3 Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pada saat

perawat mengerjakan asuhan keperawatan tidak terlepas dari adanya komunikasi yang terjalin. Apabila komunikasi yang terjalin sangat baik akhirnya nanti akan menjadi nilai ukur yang baik. Sikap dan perilaku yang baik oleh perawat sering dapat menutupi kekurangan dalam hal sarana dan prasarana (Pohan, 2006). Kepuasan pada pasien akan maksimal apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, adanya perhatian terhadap keluhan kondisi lingkungan fisik dan tanggapan atau memprioritaskan kebutuhan pasien (Ani, 2020).

2.3.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Budiastuti (dalam Nooria, 2008), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- a. Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini rumah sakit dalam mengiklankan tempatnya.
- b. Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang “rumah sakit mahal”.
- d. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan

yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.

- e. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Kemudian menurut Yazid (dalam Nursalam; 2011), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- a. Kesesuaian antara harapan dan kenyataan
- b. Layanan selama proses menikmati jasa
- c. Perilaku personel
- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan
- e. *Cost* atau biaya
- f. Promosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan

Kemudian menurut Hinshaw dan Atwood (dalam Hajinezhad; 2007), aspek kepuasan pasien yaitu:

- a. Teknik pelayanan professional
- b. Kepercayaan
- c. Pendidikan pasien

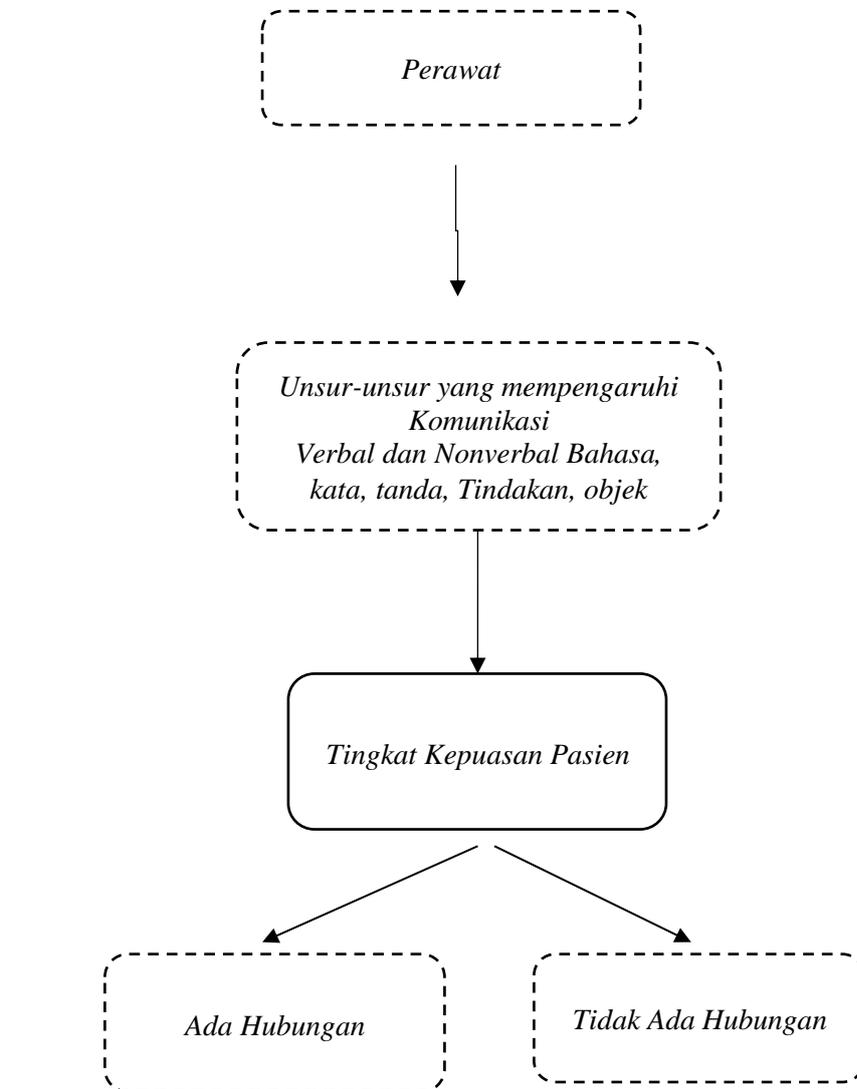
2.3.2 Keperawatan

Keperawatan sebagai salah satu bentuk pelayanan professional merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari upaya pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Selain itu pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor penentu baik buruknya mutu dan citra rumah

sakit, oleh karenanya kualitas pelayanan kesehatan perlu dipertahankan dan ditingkatkan seoptimal mungkin. Perawat berusaha mencapai standar yang telah ditetapkan, dan termotivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Nursalam, 2012). Perawat yang berkomunikasi dengan baik akan dapat mengekspresikan kepedulian, perawat menghargai fakta bahwa manusia bersifat ambigu dan kompleks. Komunikasi sering tanpa disertai kontak mata dan respon klien terkadang tidak selalu sesuai dengan yang anda harapkan. Apalagi ketika menemukan perawat yang kurang baik dalam berkomunikasi akibatnya akan mempengaruhi kinerja maupun mutu tempat pekerjaan (Komunikasi et al., 2014)

Kemampuan perawat untuk berhubungan dengan orang lain merupakan faktor penting dalam komunikasi interpersonal. Ini mencakup kemampuan perawat untuk mengambil inisiatif dalam membangun dan memelihara komunikasi, untuk menjadi dirinya sendiri, dan untuk memberikan respon yang tepat. Komunikasi interpersonal yang baik juga membutuhkan rasa kebersamaan, kepercayaan bahwa hubungan perawat-klien merupakan suatu kemitraan, dan bahwa keduanya merupakan partisipan yang memiliki derajat yang sama (Potter & Perry, 2010).

2.4 KERANGKA KONSEP



Keterangan:

= Diteliti =Tidak diteliti

Gambar 2.3 Kerangka Konsep Hubungan Tingkat Komunikasi Verbal dan Nonverbal Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Secara *Literature Review*

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Strategi Pencarian Literature Review

Strategi yang digunakan untuk mencari artikel menggunakan PICOS *framework*, yang terdiri dari:

P: Population/Problem yaitu populasi atau masalah yang akan di analisis sesuai dengan tema yang sudah ditentukan dalam literature review.

I: Intervensi adalah suatu tindakan penatalaksanaan terhadap kasus perorangan ataupun masyarakat serta pemaparan tentang penatalaksanaan studi sesuai dengan tema yang sudah ditentukan dalam literature review.

C: Comparison yaitu intervensi atau penatalaksanaan lain yang digunakan sebagai pembanding, jika tidak ada bisa menggunakan kelompok control dalam studi terpilih.

O: Outcome yaitu hasil atau luaran yang diperoleh pada studi terdahulu yang sesuai dengan tema yang sudah ditentukan dalam literature review.

S: Study design yaitu desain penelitian yang digunakan dalam artikel yang di review.

3.1.1 Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan *literature review*. *Literature review* adalah metode penelitian yang dilakukan secara sistematis, eksplisit dan reproduibel dengan tujuan untuk melakukan identifikasi, evaluasi dan sintesis terhadap karya hasil penelitian yang sudah dihasilkan oleh para

peneliti dan praktisi sebelumnya.

3.2 Protokol dan Registrasi

Rangkuman menyeluruh dalam bentuk *literature review* mengenai hubungan komunikasi verbal dan nonverbal terhadap tingkat kepuasan pasien. Protokol dan evaluasi dari *literature review* akan menggunakan *ceklist* PRISMA sebagai upaya dalam menentukan pemilihan studi yang telah di temukan dan disesuaikan dengan tujuan dari *literature review*

3.2.1 Database Pencarian

Literature review yang merupakan rangkuman menyeluruh beberapa studi penelitian yang ditentukan berdasarkan tema tertentu. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh bukan dari pengamatan langsung, akan tetapi diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu. Sumber data sekunder yang didapat berupa artikel jurnal bereputasi baik nasional maupun internasional dengan tema yang sudah ditentukan. Pencarian literature dalam *literature review* berdasarkan terbitan jurnal tahun 2014 - 2022 dengan menggunakan *database* dengan kriteria kualitas tinggi dan sedang, yaitu *Google scholar*, *PubMed*, *Science Direct*.

3.2.2 Kata Kunci

Pencarian artikel atau jurnal menggunakan *Keyword* dan *Boolean operator* (AND, OR NOT or AND NOT) yang digunakan untuk memperluas atau menspesifikasi pencarian, sehingga mempermudah dalam menentukan artikel atau jurnal yang digunakan. Kata kunci dalam literature

review ini disesuaikan dengan *Medical Subject Heading* (MeSH) dan terdiri dari sebagai berikut:

- a. Pencarian sumber literature dalam Bahasa Indonesia
(Komunikasi verbal perawat) DAN (komunikasi nonverbal perawat)
DAN (kepuasan pasien).
- b. Pencarian sumber literature dalam Bahasa Inggris
(Nurse verbal communication) AND (nurse nonverbal communication)
AND (patient satisfaction).

3.2.3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria inklusi dan eksklusi pada studi *literature review* ini berdasarkan rumusan masalah dengan pendekatan PICOS sebagai berikut:

Tabel 3.2.3 Tabel Format PICOS dalam *Literature Review*

Kriteria	Inklusi	Eksklusi
<i>Population/ problem</i>	Pasien dewasa umur diatas 12 tahun sedang berobat di rumah sakit atau puskesmas.	Pasien dewasa umur diatas 12 tahun sedang berobat di rumah sakit atau puskesmas yang mengalami masalah untuk berkomunikasi.
<i>Intervention</i>	Komunikasi verbal dan nonverbal perawat	Komunikasi verbal dan nonverbal selain perawat
<i>Comparison</i>	Tidak ada faktor pembandingan	Tidak ada faktor pembandingan
<i>Outcome</i>	Mutu pelayanan meningkat dan pasien puas	Mutu pelayanan menurun dan pasien tidak puas
<i>Study design</i>	Studi kuantitatif cross sectional, analitikkorelation cross sectional	Tidak ada
<i>Publication Years</i>	Post 2014	Dibawah Tahun 2022
<i>Language</i>	English - Indonesia	Selain Bahasa inggris dan indonesia

3.3 Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas

3.3.1 Cara Seleksi Literatur

Cara menyeleksi paper atau *artikel* pada studi literature ini disesuaikan dengan *flowchart* dari PRISMA. Seleksi artikel pada studi literatur ini terdiri dari empat tahapan yaitu identifikasi, penyaringan, kelayakan dan memasukkan. Berikut penjelasan empat tahapan seleksi data studi literature pada penelitian ini:

a. Identifikasi

Mengidentifikasi jurnal melalui 3 mesin pencarian artikel yaitu *Google Scholar* sebagai mesin pencarian jurnal nasional, kemudian *PubMed*, dan *Science Direct*, sebagai mesin pencarian jurnal internasional dengan menggunakan kata kunci yang telah ditentukan.

b. Penyaringan

Setelah melakukan identifikasi, artikel yang diperoleh dari 3 database pencarian discreening (penyaringan) dengan melihat jurnal yang tidak sesuai topik dan jurnal ganda. Apabila terdapat jurnal yang ganda maka peneliti akan mengambil salah satu dari jurnal tersebut.

c. Kelayakan

Tahap kelayakan dilakukan untuk menilai kesesuaian artikel dengan topik *literature review*. Proses kelayakan artikel pada studi literature ini disesuaikan dengan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi yang telah ditentukan dan menghapus jurnal yang tidak sesuai.

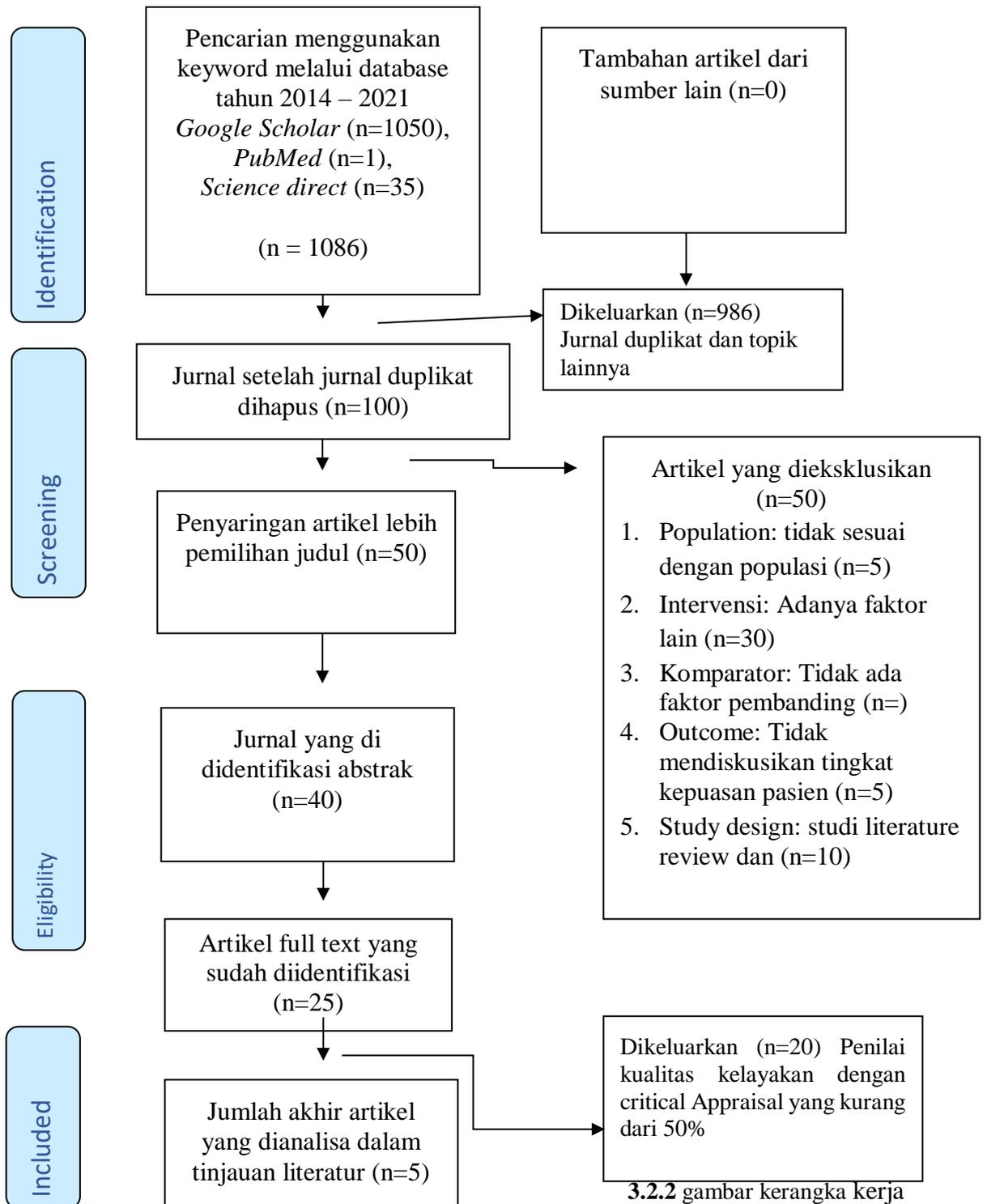
d. Memasukkan

Jumlah artikel yang telah melalui tahapan identifikasi, screening dan kelayakan kemudian dianalisis dalam studi *literature review*. Jumlah minimal artikel yang akan dianalisis yaitu 5-10 artikel.

3.3.1 Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas/ BAGAN

Hasil seleksi artikel studi dapat digambarkan dalam Diagram

Flow dibawah ini:



3.2.2 gambar kerangka kerja Literatur Review hubungan tingkat komunikasi verbal dan nonverbal terhadap tingkat kepuasan pasien

3.4 Analisis Studi Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan studi literatur ini, maka artikel yang telah diseleksi akan dianalisis dengan melakukan *summary* atau merangkum dari penelitian sebelumnya terkait dengan hubungan komunikasi verbal dan nonverbal terhadap tingkat kepuasan pasien. Analisis dilakukan dengan mencari kesamaan pada literatur terkait dengan topik komunikasi verbal dan nonverbal terhadap tingkat kepuasan dideskripsikan secara sistematis untuk meningkatkan pemahaman penelitian.

Penilaian risiko bias dari studi menggunakan Joanna Briggs Institute (JBI) critical appraisal tools untuk beberapa jenis penelitian Quasi experimental studies, Randomized control dan cross sectional, penelitian kualitatif digunakan untuk menganalisis kualitas metodologi dalam setiap penelitian (n=5). JBI *Critical Appraisal Tools* telah dikembangkan oleh *the JBI and collaborators and approved by the JBI scientific commite* setelah dilakukan tinjauan oleh sejawat ekstensif (Peters, 2017). JBI yang digunakan disini adalah *Randomized Control and Trial Tools* (Joanna Briggs Institute, 2017), *tools checklist* untuk RCT berisi 13 kriteria penilaian dan *tools checklist* untuk RCT berisi Sembilan kriteria penilaian.

Analisa kualitas metodologi dalam setiap studi (n=5) dengan *Chek list* daftar penilaian dengan beberapa pertanyaan untuk menilai kualitas dari study. penilaian kriteria diberi nilai, ya'', tidak'', tidak jelas''atau, tidak

berlaku ‘’, dan setiap kriteria dengan skor, ya’ diberi satu point dan nilai lainnya adalah nol, setiap studi kemudian dihitung dan dijumlahkan. *Critical appraisal* untuk menilai studi yang memenuhi syarat dilakukan oleh peneliti. Jika skor penelitian setidaknya 50% memenuhi kriteria *critical appraisal* dengan nilai titik *cut-off* yang telah disepakati oleh peneliti, studi dimasukan ke dalam kriteria inklusi. Peneliti mengecualikan studi yang berkualitas rendah untuk menghindari bias dalam validitas hasil dan rekomendasi ulasan. Dalam skringing terakhir, lima studi mencapai skor lebih tinggi dari 50% dan siap untuk melakukan sintesis.

Resiko bias dalam *literature review* ini menggunakan *assessment* pada metode penelitian masing-masing studi, yang terdiri dari (Nursalam, 2020).

- a. Teori: Teori yang tidak sesuai, sudah kadaluarsa, dan kredibilitas yang kurang.
- b. Desain: Desain kurang sesuai dengan tujuan penelitian.
- c. Sampel: ada empat hal yang harus diperhatikan yaitu populasi, sampel, sampling, dan besar sampel yang tidak sesuai dengan kaidah pengambilan sampel.
- d. Variabel: Variabel yang ditetapkan kurang sesuai dari segi jumlah pengontrolan variabel perancu, dan variabel lainnya.
- e. Instrument: Instruumen yang digunakan tidak memiliki sensitivitas spesifikasi dan validitas-reabilitas.

Berdasarkan hasil penelitian studi *literature* melalui publikasi dari

beberapa *database* dengan kata kunci “ Hubungan komunikasi verbal dan nonverbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien”, peneliti mendapatkan 1086 artikel yang sesuai kata kunci tersebut. Hasil pencarian yang didapatkan kemudian diperiksa duplikasi, terdapat 986 artikel yang sama dan memiliki topik pembahasan yang berbeda sehingga dikeluarkan dan tersisa 100 artikel. *Diskrining* kembali sesuai PICOS mendapatkan 50 artikel, kemudian dilakukan penyaringan berdasarkan abstrak dan full text tersisa 25 selanjutnya melakukan penilaian *critical appraisal* memenuhi kriteria diatas 50% dan disesuaikan dengan tema *literature review* mendapat 5 artikel. Assesment yang dilakukan berdasarkan kelayakan terhadap kriteria inklusi dan eksklusi didapatkan sebanyak 5 artikel yang bisa dipergunakan dalam literature ini.

Penyajian

Penyajian data dilakukan menggunakan tabel untuk mengelompokkan dan mengklasifikasi argumen-argumen yang berbeda dari beberapa artikel yang dianalisis. Kemudian, keseluruhan hasil analisis akan dikombinasikan untuk mendapatkan kesimpulan artikel secara umum. Kolom yang digunakan dalam penyajian data berisi judul, penulis, tahun penelitian, tujuan penelitian, desain penelitian, subyek penelitian, instrumen yang digunakan dan hasil dari penelitian. Berikut contoh tabel penyajian dalam studi literatur.

3.4 Tabel Critical Aprisial

No	Author dan Tahun Terbit	Judul Artikel	Database	Metode (Desain, Populasi, Sampel, Variabel, Instrumen, Analisis)	Tujuan Penelitian	Sumber Artikel (Nama Jurnal, No Jurnal)	Kelebihan dan Kekurangan
1	<p>Peneliti Mimi Yati</p> <p>Tahun 2014</p>	<p>Hubungan Komunikasi Verbal dan Nonverbal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Post Operasi di Ruang Inap Bedah RSUD Kabupaten Buton Tahun 2014</p>	<p>Google Scholar</p>	<p><u>Desain Penelitian</u> Studi Kuantitatif dengan <i>Cross Sectional</i></p> <p><u>Populasi</u> 99 Pasien di Ruang Inap Bedah Rsud Kabupaten Buton</p> <p><u>Sample</u> 40 Responden</p> <p><u>Teknik Sampling</u> Stratified Random Sampling</p> <p><u>Tempat & Waktu Penelitian</u> Rsud Kabupaten Buton, 2014</p> <p><u>Variable Penelitian</u> Komunikasi Verbal</p>	<p>Untuk mengidentifikasi komunikasi verbal dan nonverbal perawat dengan kepuasan pasien post operasi di ruang inap bedah rsud buton</p>	<p>Terapiutik Jurnal Volume 1. No.2, April 2014</p>	<p>Kelebihan =</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistematis dalam penyusunan abstrak lengkap, bagus dan rapi <p>Kekurangan =</p> <ul style="list-style-type: none"> - Landasan teori yang digunakan masih kurang lengkap untuk melengkapi jurnal. - Dalam jurnal ini pembahasan singkat.

				<p>dan Nonverbal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Post Operasi</p> <p><u>Instrumen Pengumpulan Data</u> Kuesioner</p> <p><u>Analisis Data</u> Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan <i>uji chi square</i></p>			
2	<p>Peneliti Dody Purwanto, Titik Anggraeni, Sri Sayekti Heni</p> <p>Tahun 2014</p>	<p>Hubungan Komunikasi Verbal dan Nonverbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap</p>	<p>Google Scholar</p>	<p><u>Desain Penelitian</u> Studi Deskriptif Kuantitatif Analitik Pendekatan Cross Sectional</p> <p><u>Populasi</u> 945 Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rsud Kabupaten Sragen</p>	<p>Untuk mengidentifikasi komunikasi verbal dan nonverbal perawat dengan</p>	<p>Jurnal Ilmu Keperawat Indonesia Vol. 7, No. 2</p>	<p>Kelebihan =</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistematis penulisan mulai awal sampai akhir bagus. - Analisa data yang digunakan cocok untuk populasi yang akan diteliti <p>Kekurangan =</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teori yang

		Rsud Sragen		<p><u>Sample</u> 75 responden</p> <p><u>Teknik Sampling</u> <i>Sistematik random sampling</i></p> <p><u>Tempat & Waktu Penelitian</u> Rsud Kabupaten Sragen, Juli 2014.</p> <p><u>Variable Penelitian</u> Komunikasi Verbal dan Nonverbal Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien</p> <p><u>Instrumen Pengumpulan Data</u> Kuesioner</p> <p><u>Analisis Data</u> Uji Statistik Korelasi <i>Spearman</i></p>	tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Sragen	<p>digunakan masih belum mengerucut ke variable</p> <p>- Dalam hasil penelitian untuk pembagian tingkat responden masih belum jelas seperti tingkat Pendidikan, usia dan jenis kelamin.</p>
--	--	-------------	--	---	---	---

3	Peneliti Nanda Bachtiar Tahun 2018	Hubungan Komunikasi Verbal dan Nonverbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang	Google Scholar	<u>Desain Penelitian</u> Deskriptif Kuantitatif Dengan <i>cross Sectional Study</i> <u>Populasi</u> 125 orang pasien rawat inap di ruang Baitul izzah 1 dan 2 Rumah Sakit Islam Sultan Agung <u>Sample</u> 100 responden pasien dirawat di ruang Baitul izzah 1 dan 2 <u>Teknik Sampling</u> <i>Simpel Random Sampling</i> <u>Tempat & Waktu Penelitian</u> Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Ruang	Untuk mengidentifikasi komunikasi verbal dan non verbal perawat terhadap kepuasan pasien	Skripsi Universitas Islam Sultan Agung Semarang	Kelebihan = - Penyajian data sangat bagus apalagi table-table dijelaskan dengan jelas. - Dalam abstrak penjelasannya cukup jelas dan terperinci. Kekurangan = - Materi yang digunakan masih tidak sesuai dengan variable.
---	---	--	----------------	---	--	---	---

				<p>Baitul Izzah 1 dan 2. Januari 2018</p> <p><u>Variable Penelitian</u> Komunikasi Verbal dan Nonverbal Perawat Terhadap Kepuasan Pasien</p> <p><u>Instrumen</u> <u>Pengumpulan Data</u> Kuisisioner</p> <p><u>Analisis Data</u> Analisis data dalam penelitian ini <i>uji spearman</i></p>			
4	<p>Peneliti Oktavianus Plewan Tanapuan, Swito Pratiwi, Sulasmini Tahun 2019</p>	<p>Hubungan Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Verbal dan Nonverbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan</p>	<p>Google Scholar</p>	<p><u>Desain Penelitian</u> Studi Analisis korelasional desain cross sectional</p> <p><u>Populasi</u> Semua Pasien Rawat Jalan Puskesmas Dinoyo Kota Malang Februari 2017</p>	<p>Untuk mengidentifikasi hubungan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan nonverbal perawat</p>	<p>Nursing News, Volume 4, Nomor 1, 2019</p>	<p>Kelebihan =</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistematis jurnal cukup ringkas dan jelas - Dalam metode penelitian kriteria inklusi dan eklusi dijelaskan <p>Kekurangan =</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materi yang dijelaskan masih

		Pasien		<p><u>Sample</u> 75 responden</p> <p><u>Teknik Sampling</u> <i>Random Simple Sampling</i></p> <p><u>Tempat & Waktu Penelitian</u> Malang, Juli 2017</p> <p><u>Variable Penelitian</u> Persepsi Pasien tentang komunikasi verbal dan nonverbal (variable dependent) Tingkat Kepuasan Pasien (Independent)</p> <p><u>Instrumen</u> <u>Pengumpulan Data</u> Kuesioner Pasien</p> <p><u>Analisis Data</u> Di Analisis person product moment</p>	dengan tingkat kepuasan pasien		<p>kurang hasil</p> <p>- Dalam penelitian pembagian masih kurang jelas</p>
5	Peneliti Nur Qamarina,	Hubungan komunikasi Verbal dan	Google Scholar	<p><u>Desain Penelitian</u> Kuantitatif Dengan Desain Cross</p>	Untuk mengidentifikasi	Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal) Volume 01,	<p>Kekurangan =</p> <p>- Sistematis penyusunan masih</p>

	<p>Tri Purnama Sari, Indra Bayu Kusuma dkk</p> <p>Tahun 2021</p>	<p>Nonverbal Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di Puskesmas Kabupaten Bengkalis</p>		<p>Sectional Populasi Semua Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Bengkalis tahun 2021</p> <p>Sample 91 Reseponden Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Bengkalis</p> <p>Teknik Sampling <i>Accidental Sampling</i></p> <p>Tempat & Waktu Penelitian Bengkalis, 11 Agustus 2021</p> <p>Variable Penelitian Komunikasi Verbal dan Nonverbal</p>	<p>hubungan komunikasi verbal dan nonverbal terhadap kepuasan pasien rawat jalan</p>	<p>Nomor 02 Tahun 2021</p>	<p>tidak berurutan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Literature yang digunakan dalam penelitian masih tergolong sedikit <p>Kelebihan =</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dalam hasil penelitiannya penjelasannya sangat jelas
--	---	---	--	--	--	----------------------------	--

				Terhadap Kepuasan Pasien <u>Instrumen Pengumpulan Data</u> Kuesioner <u>Analisis Data</u> Analisis statistik menggunakan analisis bivariat dan univariat dengan menggunakan uji chi square dengan <i>confident</i>			
--	--	--	--	--	--	--	--

BAB 4 HASIL DAN ANALISA

4.1 Karakteristik Studi Literatur

Berdasarkan penelusuran artikel pada penelitian ini dengan kata Kunci hubungan komunikasi verbal dan nonverbal terhadap kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1 karakteristik studi

No	Karakteristik Studi	F	%
1	Berdasarkan jurnal		
	a. jurnal internasional	0	0%
	b. jurnal nasional	5	100%
2	Berdasarkan database		
	a. googlescholar	5	100%
	b. research gate	0	0%
3	Berdasarkan desain penelitian		
	a. Cross Sectional	5	100%
	b. Case Control	0	0%
	c. retrospektif	0	0%
4	Berdasarkan tehnik sampling		
	a. Stratified random sampling	1	20%
	b. Accidental sampling	1	20%
	c. Purposive sampling	1	20%
	d. Random simple sampling	2	40%
5	Berdasarkan analisa data		
	Uji Statistik <i>Chi Square</i>	2	40%
	Uji Spearman	2	40%
	Analisis Product Moment	1	20%

Kelima artikel memenuhi kriteria inklusi. Pembahasan berdasarkan topik *literature review* yaitu hubungan komunikasi verbal dan nonverbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien. Dari kelima artikel

menggunakan desain penelitian cross sectional. Jumlah dari rata-rata responden lebih dari 40 responden. Secara keseluruhan, setiap penelitian membahas tentang hubungan komunikasi verbal dan nonverbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien.

Studi yang sesuai dengan tinjauan sisematis ini rata-rata dilakukan di Indonesia dengan empat studi (Mimiyati., 2014; Dody Purwanto dkk., 2014; Nanda Bachtiar., 2018; Oktavianus Plewan., 2019; Nur Qamarina dkk., 2021). tehnik sampling yang digunakan sebagian besar menggunakan *simple random sampling*.

4.2 Karakteristik Responden Studi

Karakteristik Responden dalam penelitian hubungan komunikasi verbal dan nonverbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan.

Tabel 4.2.1 Usia Responden

Artikel	Usia Responden 17-40 th	Usia Responden 41-60 th
Artikel 1	34	6
Artikel 2	41	34
Artikel 3	65	35
Artikel 4	Tidak ada	Tidak ada
Artikel 5	Tidak ada	Tidak Ada

Karateristik responden berdasarkan usia dari kelima artikel yang didapat yakni pada penelitian yang dilakukan oleh (mimiyati, 2014) terdapat 40 responden yang berusia sekitar 17-40 tahun sekitar 34 responden sedangkan umur 41-60 tahun sejumlah 6 responden. (Dodi dkk, 2014) Terdapat responden berjumlah 75 yang berusia sekitar 17-40 tahun sekitar

41 sedangkan umur 41-60 berjumlah 34. (Nanda, 2018) jumlah responden 100 sedangkan yang berusia 17 -40 tahun sekitar 65 sedangkan yang berusia 41-60 sejumlah 35. (Oktavianus dkk, 2019) Jumlah responden sekitar 75 tetapi untuk tingkat umur masih belum ada atau dikaji. (Nur Qamarina dkk, 2021) jumlah responden 91 masih belum terbagi berdasarkan umurnya.

Tabel 4.2.2 Jenis Kelamin Responden

Artikel	n	Laki Laki	Perempuan
Artikel 1	40	30	10
Artikel 2	75	42	33
Artikel 3	100	53	47
Artikel 4	75	Tidak ada	Tidak Ada
Artikel 5	91	44	47

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dari kelima artikel yang didapatkan yakni, pada penelitian yang dilakukan oleh (Mimiyati, 2014) terdapat 40 responden berjenis kelamin laki-laki 30 sedangkan perempuan 10, Penelitian yang dilakukan oleh (Dodi dkk, 2014) terdapat 75 responden berjenis kelamin laki-laki 42 sedangkan perempuan 32, Penelitian yang dilakukan oleh (Nanda, 2018) terdapat 100 responden berjenis kelamin laki-laki 53 sedangkan perempuan 47, Penelitian yang dilakukan oleh (Oktavianus dkk, 2019) terdapat 75 responden yang masih tidak diketahui. (Nur Qamarina dkk, 2021) jumlah responden 91 dimana yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 44 sedangkan perempuan 47.

Tabel 4,2.3 Status Pendidikan Responden

Artikel	n	SD	SMP	SMA	Diploma/ Sarjana
Artikel 1	40	9	8	19	4
Artikel 2	75	34	25	15	1
Artikel 3	100	Tidak Ada	Tidak Ada	Tidak Ada	Tidak ada
Artikel 4	75	Tidak Ada	Tidak Ada	Tidak Ada	Tidak Ada
Artikel 5	91	28	24	34	5

Karakteristik responden berdasarkan tingkat Pendidikan dari kelima artikel yang didapatkan yakni, pada penelitian yang dilakukan oleh (Mimiyati, 2014) terdapat 19 responden yang tingkat pendidikannya sekolah menengah atas. (Dodi dkk, 2014) Ada 34 responden yang memiliki tingkat Pendidikan sekolah dasar. (Nanda, 2018) Pada penelitian nanda untuk pengkajian berdasarkan tingkat Pendidikan masih belum dijabarkan. (Oktavianus dkk, 2019) Pada penelitian oktavianus dkk juga belum menjelaskan berdasarkan tingkat Pendidikan. (Nur Qamarani dkk, 2021) terdapat 34 responden yang paling banyak tingkat Pendidikan sekolah menengah atas.

4.3 Hasil

4.3.1 Analisis Tingkat Komunikasi Verbal Perawat Pada Pasien

Artikel yang direview oleh peneliti sebanyak 5 artikel. Pada penelitian yang dilakukan oleh Mimiyati (2014) dari 40 responden, tingkat komunikasi

verbal perawat yang tidak baik berjumlah 23 responden (57,5%) sedangkan komunikasi verbal perawat yang baik yaitu berjumlah 17 responden (42,5%).

Dodi dkk (2014) dari 75 responden yang memiliki komunikasi verbal kurang sebanyak 4 responden (5,3%), cukup 21 responden (28%), dan baik sebanyak 50 responden (66,7%) jadi sebagian besar responden memiliki komunikasi verbal yang baik.

Nanda Bachtiar (2018) dari 100 responden yang memiliki komunikasi verbal perawat yang baik yaitu 57 responden (57%), dan responden yang komunikasi verbal cukup baik yaitu 43 responden (43%). Oktavianus dkk (2019) Sebanyak 75 responden yang memiliki komunikasi verbal dan nonverbal yang baik yaitu sebanyak 74 orang (98,7%) sedangkan yang memiliki komunikasi tidak baik berjumlah 1 orang (1,3%). Nur Qamarina (2021) sejumlah 91 responden yang dikategorikan komunikasi verbal yang tidak baik berjumlah 44 responden (48,4%) sedangkan yang memiliki komunikasi baik sejumlah 47 responden (51,6%).

4.3.2 Analisa Tingkat Komunikasi Nonverbal Perawat Pada Pasien

Hasil Analisis dari kelima artikel tentang hubungan komunikasi nonverbal perawat yang dilakukan oleh Mimiati (2014) sejumlah 40 responden yang memiliki tingkat komunikasi nonverbal yang kurang berjumlah 21 responden (52,5%) dan yang terendah komunikasi nonverbal perawat dengan kategori baik yaitu 19 responden (47,5%). Dody Purwanto (2014) sejumlah 75 responden yang memiliki komunikasi nonverbal yang

kurang berjumlah 2 responden (2,7%), komunikasi nonverbal cukup berjumlah 25 (33,3%) dan yang memiliki komunikasi nonverbal yang baik berjumlah 48 responden (64%). Nanda Bachtiar (2018) Sejumlah 100 responden yang komunikasi nonverbal yang baik berjumlah 65 responden (65%) sedangkan responden yang komunikasi nonverbal yang cukup baik sejumlah 35 responden (35%). Oktavianus dkk (2019) Sebanyak 75 responden yang memiliki komunikasi verbal dan nonverbal yang baik yaitu sebanyak 74 orang (98,7%) sedangkan yang memiliki komunikasi baik berjumlah 1 orang (1,3%). Nur Qamarina dkk (2021) sejumlah 91 responden yang memiliki komunikasi nonverbal yang tidak baik berjumlah 46 responden (50,5%) sedangkan yang memiliki komunikasi nonverbal baik berjumlah 45 responden (49,5%).

4.3.3 Analisis Tingkat Komunikasi Verbal dan Nonverbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil analisis dari kelima artikel tentang hubungan komunikasi verbal dan nonverbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien yaitu penelitian yang dilakukan oleh Mimiati (2014) dari 40 responden yang memiliki tingkat kepuasan pasien yang tertinggi adalah tingkat kepuasan kategori tidak puas yaitu 23 responden (57,5 %) sedangkan tingkat kepuasan dengan kategori puas yaitu 17 responden (42,5%). Penelitian Dody purwanto dkk (2014) 75 responden yang memiliki kepuasan kurang sebanyak 11 responden (14,7%), cukup sebanyak 13 responden (17,3%) dan baik sebanyak 51 responden (68%). Nanda Bachtiar (2018) dari 100 responden

yang menyatakan puas sebanyak 61 responden (61%), sedangkan responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 39 responden (39%). Oktavianus Plewan dkk (2019) sejumlah 75 responden yang memiliki tingkat sangat puas dalam melakukan komunikasi verbal dan nonverbal berjumlah 73 responden (97,4%) sedangkan yang memiliki tingkat puas sekitar 2 responden (2,6%). Nur Qamarina dkk (2021) sejumlah 91 responden yang memiliki tingkat tidak puas agak tinggi sekitar 48 responden (52,7%) sedangkan yang memiliki tingkat puas yaitu 43 responden (47,3%).

BAB 5 PEMBAHASAN

5.1 Deskripsi Tingkat Komunikasi Verbal Perawat Pada Pasien

Berdasarkan dari hasil analisi dari kelima artikel tentang komunikasi verbal perawat pada pasien didapatkan bahwa tiga artikel didapatkan bahwa rata-rata memiliki tingkat komunikasi verbal yang baik (Dody purwanto dkk, 2014; Oktavianus dkk, 2019; Nur Qamarina dkk, 2021). Sedangkan yang memiliki rata-rata komunikasi verbal yang tidak baik ada 2 artikel (Mimiyati, 2014; Nanda bachtiar, 2018).

Berdasarkan teori yang menyatakan bahwa komunikasi verbal perawat pada pasien memang harus diperlukan dengan bahasa yang lebih baik. Komunikasi verbal paling banyak digunakan semua manusia untuk berinteraksi kepada semua manusia. Mereka mengungkapkan perasaan, pemikiran, gagasan, emosi, atau maksud mereka untuk menyampaikan informasi dan data secara fakta serta menjelaskannya bertukar pemikiran dan perasaan, dan saling berdebat. Ketika sedang beraktifitas selalu melakukan komunikasi dengan menggunakan symbol atau alat yang biasa digunakan untuk menyampaikan suatu ide, perasaan, menguraikan suatu objek, observasi dan ingatan sehingga selalu bisa digunakan untuk semua pelayanan keperawatan di rumah sakit dengan komunikasi verbal pembicaraan bisa berinteraksi atau mengungkapkan kata-kata (Tappen, 2008). Seorang peneliti bernama Slobin mengatakan ada empat sikap yang harus diperhatikan pada setiap bahasa, adalah: berhati-hati dalam menyusun kata, menghindari pengecualian, menghindari penataan, dan memperhatikan kata yang ada pada bagian terakhir dalam sebuah kalimat.

(Slobin, 2007). Rumusan pemikiran tidak dalam suatu proses individu bukan kegiatan rasional semata tetapi, sebuah tata bahasa terpilih yang akan berbeda diantara macam-macam tata bahasa lain. Jadi dapat kita simpulkan dari satu kultur ke kultur lain, oleh karena itu seseorang yang berasal dari kultur yang berbeda akan berbeda pula cara mereka dalam melihat dunia (Birdwhistell, 2007). Maka dari itu pada saat melakukan komunikasi verbal pada seorang pasien harus benar-benar diperhatikan dasar-dasar dalam melakukan komunikasi.

Peneliti berpendapat bahwa dari kelima artikel tentang hubungan komunikasi verbal dan nonverbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien ditemukan bahwa beberapa pasien memiliki tingkat komunikasi verbal yang baik dan tidak baik. Penurunan tingkat komunikasi verbal perawat bisa terjadi apabila seseorang perawat tidak menguasai teknik dalam melakukan komunikasi verbal yang baik. Komunikasi verbal yang tidak baik bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti sikap yang harus diperhatikan pada setiap bahasa, berhati-hati dalam melakukan penyusunan data, dan memperhatikan kata yang ada pada bagian terakhir dalam suatu kalimat.

5.2 Deskripsi Tingkat Komunikasi Nonverbal Perawat Pada Pasien

Berdasarkan dari hasil analisis dari kelima artikel tentang komunikasi nonverbal perawat pasien didapatkan bahwa tiga artikel rata-rata memiliki komunikasi yang baik yaitu (Dody purwanto dkk, 2014, Nanda, 2018; Oktavianus dkk, 2019). Sedangkan yang memiliki rata-rata komunikasi nonverbal yang kurang ada 2 artikel yaitu (Mimiyati, 2014; Nurqamarina, 2021).

Berdasarkan teori tentang komunikasi nonverbal menurut Adler dan Rodman (2010) kerja dari komunikasi nonverbal yaitu suatu pesan lisan tetapi bukan lisan yang diungkapkan melalui alat lainnya selain alat kebahasaan. (Adler dan Rodman, 2010). Sebenarnya kajian yang pertama tentang komunikasi nonverbal sudah ditemukan pada zaman Aristoteles kira-kira pada tahun 400 sampai 600 masehi. Namun pembelajaran ilmiahnya yang berhubungan dengan retorika baru yang dilakukan pada zaman Yunani dan Romawi kuno. Berpidato yaitu cara yang pertama kali untuk menggunakan komunikasi verbal secara systematic (Cicero, 2008). Komunikasi nonverbal dipengaruhi oleh faktor konsepsi atau pemahaman berkomunikasi sangat penting bagi makna suatu komunikasi, faktor sejarah yang berupa cara pengucapan dan pergerakan bahasa dianggap perlu dilakukan dan untuk mempelajari komunikasi nonverbal diperlukan alat yang mahal (Potter dan Perry, 2008).

Peneliti berpendapat bahwa yang menyebabkan terjadinya penurunan tingkat komunikasi nonverbal perawat pada pasien disebabkan oleh beberapa faktor seperti pergerakan bahasa yang dianggap perlu dilakukan dan alat yang mahal yang digunakan dalam melakukan komunikasi nonverbal. Tidak heran jika komunikasi nonverbal memang sangat sulit untuk diterapkan.

5.3 Analisa Deskripsi Tingkat Komunikasi Verbal dan Nonverbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan dari hasil analisis dari kelima artikel tentang komunikasi verbal dan nonverbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien didapatkan bahwa tiga artikel rata-rata memiliki rasa puas yang tinggi yaitu (Dody

purwanto dkk, 2014, Nanda, 2018; Oktavianus dkk, 2019). Sedangkan yang memiliki rata-rata tidak puas ada 2 artikel yaitu (Mimiyati, 2014; Nurqamarina, 2021).

Berdasarkan teori yang dilakukan untuk mengetahui tingkat komunikasi verbal dan nonverbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien bisa merasa puas jika sudah mendapatkan pelayanan kesehatan yang maksimal, sudah sesuai yang diharapkan klien dan klien merasa puas. Definisi kepuasan adalah yaitu dimana kondisi tingkat perasaan klien yang muncul sebagai akibat pelayanan kesehatan yang telah diperoleh sesudah klien membedakan dan menilai pelayanan yang sudah diharapkan (Supranto, 2010). Kepuasan pasien di rumah sakit atau ditempat pelayanan kesehatan lainnya dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya meliputi pendekatan yang dilakukan dengan yang bersangkutan seperti perilaku petugas, perasaan pasien pada dating pertama kali, informasi yang diterima pasien seperti apa yang sudah dikerjakan oleh perawat (Wiyono, 2009)

Peneliti akhirnya berpendapat jika tingkat kepuasan pasien sangat berpengaruh dalam mutu pelayanan tempat kesehatan. Dari 5 artikel sudah diteliti didapatkan bahwa diketahui kalua lebih banyak jurnal yang memiliki nilai tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Apalagi tingkat kepuasan yang sangat tinggi dipengaruhi oleh faktor-faktor dari tingkat kepuasan.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari kajian-kajian penelitian beberapa jurnal baik nasional dan internasional dan pembahasan, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa kejadian hipertensi rata-rata pada umur 17-40 tahun, jenis kelamin lebih banyak terjadi pada laki-laki, sedangkan pada status pendidikan responden paling banyak responden pada tingkat SMA.

6.1.1 Deskripsi Tingkat Komunikasi Verbal Perawat Pada Pasien

Tingkat komunikasi verbal perawat pada pasien berdasarkan literature review didapatkan bahwa tiga artikel rata-rata memiliki tingkat komunikasi verbal yang baik sedangkan dua artikel memiliki komunikasi verbal yang kurang. Dari artikel yang sudah direview membuktikan bahwa masih terdapat masalah yang terjadi yang mengakibatkan dua perbedaan dalam melakukan review artikel. Akhirnya dalam kesimpulan di dapatkan bahwa tiga artikel memiliki tingkat komunikasi verbal yang baik dan dua artikel memiliki tingkat komunikasi verbal yang kurang.

6.1.2 Deskripsi Tingkat Komunikasi Nonverbal Perawat Pada Pasien

Tingkat komunikasi nonverbal perawat pada pasien berdasarkan literature review didapatkan bahwa tiga artikel rata-rata memiliki komunikasi yang baik sedangkan yang dua artikel memiliki komunikasi nonverbal kurang baik.

6.1.3 Hubungan Komunikasi Verbal Dan Nonverbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Hubungan dari komunikasi verbal dan nonverbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik. Apalagi didapatkan bahwa tiga artikel memiliki kepuasan yang sangat tinggi sedangkan yang dua artikel memiliki kepuasan yang rendah.

6.2 Saran

6.2.1 Bagi Pendidikan Keperawatan

Hasil *literature review* ini bisa diterapkan kepada pasien yang sedang berobat ditempat pelayanan kesehatan. Apalagi juga bisa digunakan untuk membuat asuhan keperawatan

6.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya perlu melakukan penelitian langsung (*original research*) terkait hubungan komunikasi verbal dan nonverbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

- Bachtiar, Nanda. 2018. *Hubungan Komunikasi Verbal Dan Nonverbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*. Diss. Fakultas Ilmu Keperawatan UNISSULA.
- Nuryati, Elmi, and Rani Ardina. 2014. *Komunikasi Verbal Dalam Kepuasan Pelayanan Keperawatan*. *Jurnal Ilmiah Kesehatan* 3.5.
- Purwanto, Dody, and Titik Anggraeni. 2014. Intisari Hubungan Komunikasi Verbal Dan Nonverbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Sragen." *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia (JIKI)* 7.2.
- Qamarina, Nur, Tri Purnama Sari, and Indra Bayu Kusuma. 2021. *Hubungan Komunikasi Verbal dan NonVerbal Terhadap Kepuasan Pasien BPJS pada Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) di Unit Pelayanan Teknis (UPT) Puskesmas Pambang Kabupaten Bengkalis Tahun 2021*. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)* 1.2 (2021): 171-182.
- Randi, and Syaifudin Syaifudin. 2017. *Hubungan antara Komunikasi Non-Verbal Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul*. Diss. Universitas Aisyiyah Yogyakarta
- Sukantara, Gede Angga. 2021. *Hubungan Komunikasi Verbal Dan Nonverbak Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas II Denpasar Timur*. Diss. STIKES Bina Usaha Bali.
- Sarifah, Anom, and Irwanti Winda. 2013. *Hubungan Komunikasi Verbal Dan Nonverbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Bangsal Alamanda Rsup Sleman Yogyakarta*. Diss. Universitas Almasata.
- Tanapuan, Oktavianus Plewan, Swito Prastiwi, and Sulasmini Sulasmini. 2019. *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Verbal Dan Non-Verbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan* 4.1

Yati, Mimi. 2014. Hubungan Komunikasi Verbal dan NonVerbal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Post Operasi Di Ruang Inap Bedah RSUD Kabupaten Buton. *Terapiutik Jurnal: Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan dan Kedokteran Komunitas* 2.01 (2016): 14-23.

Lampiran 1 Jurnal Tentang Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Post Operasi Di Ruang Inap Bedah RSUD Kabupaten Buton Tahun 2014

Terapeutik Jurnal

Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Post Operasi Di Ruang Inap Bedah RSUD Kabupaten Buton Tahun 2014

Mimi Yati

Staff Pengajar Prodi Keperawatan
STIKES Mandala Waluya Kendari

Abstrak

Komunikasi verbal adalah jenis komunikasi yang dilakukan oleh perawat secara langsung maupun tidak langsung kepada pasien sedangkan komunikasi non verbal adalah jenis komunikasi yang dilakukan oleh perawat dengan isyarat non verbal misalnya ekspresi wajah, mimik, senyum dan lain-lain. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan komunikasi verbal dan non verbal dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton. Penelitian ini dilaksanakan di Ruang Inap Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton pada tanggal 08 November-08 Desember 2014. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Besar populasi dalam penelitian ini adalah 99 pasien, sampel di ambil secara *stratified random sampling* dengan jumlah sampel 40 pasien. Dari hasil penelitian menunjukan bahwa dari 40 responden, komunikasi verbal perawat baik yaitu sebanyak 11 responden mengatakan puas dan 6 responden mengatakan tidak puas, sedangkan komunikasi verbal perawat kurang yaitu sebanyak 17 responden mengatakan tidak puas dan 6 responden mengatakan puas. Pada komunikasi non verbal yaitu komunikasi non verbal perawat baik yaitu sebanyak 13 responden mengatakan puas dan 6 responden mengatakan tidak puas, sedangkan komunikasi non verbal perawat kurang yaitu sebanyak 17 responden mengatakan tidak puas dan 4 responden mengatakan puas. Hasil *Chi Square* (X^2) diketahui bahwa komunikasi verbal dan komunikasi non verbal berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap. Disarankan kepada pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton khususnya tenaga keperawatan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas di bidang keperawatan sebagai pemberi pelayanan keperawatan khususnya sikap dan keterampilan dalam berkomunikasi.

Kata Kunci : Komunikasi verbal, non verbal dan kepuasan pasien.

Abstrack

Verbal communication is type of communications by the nurse directly or indirectly to the patient while the non verbal communication is type of communication conducted by nurses with non verbal cues such as facial expressions, expression, smile and others. The purpose of this research is to determine patient satisfaction with the verbal and non verbal communication General Regional Hospital Buton Regency. The research was conducted in Room Inpatient Surgical Regional General Hospital of Buton Regency on 8 November to 8 December 2014. This research is a Cross Sectional quantitative approach. Large population in this study was 99 patients, samples taken by stratified random sampling with total sample of 40 patients. From the research result showed that out of 40 respondents, good verbal communication nurse that is as much as 11 respondents said satisfied and 6 respondents not satisfied, while the nurse's lack of verbal communication as much as 17 respondents not satisfied and 6 respondents said satisfied. In non verbal communication is non verbal communication either by 13 respondents said satisfied and 6 respondents said not satisfied, where as non verbal communication that is as many as 17 nurses less respondents said not satisfied and 4 respondents said satisfied. The results of Chi Square (X^2) note that verbal and non verbal communication related to the satisfaction of inpatients. It is recommended to the General Regional Hospital Buton Regency, especially nursing staff to maintain and improve quality in nursing as nursing care providers in particular the attitude and skill in communicating.

Keywords : Verbal communication, non verbal and patient satisfaction

14 | Vol. I / No. 2 / April 2014

komunikasi non verbal perawat dengan kepuasan pasien post operasi di Ruang Inap Bedah RSUD Kabupaten Buton

PEMBAHASAN

1. Hubungan Komunikasi Verbal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Post Operasi Di Ruang Inap Bedah RSUD Kabupaten Buton

Pada tabel 5.7 terlihat bahwa dari 40 responden, komunikasi verbal perawat baik yaitu sebanyak 11 responden mengatakan puas dan 6 responden mengatakan tidak puas, sedangkan komunikasi verbal perawat kurang yaitu sebanyak 17 responden mengatakan tidak puas dan 6 responden mengatakan puas. Ditinjau dari hasil penelitian Joko Tri Wahyudi's yang berjudul Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang Tahun 2011 menunjukkan bahwa komunikasi yang tidak efektif masih terjadi dalam praktik perawat sehari-hari di Rumah Sakit Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Mayoritas pasien merasa tidak puas terhadap percakapan yang mereka lakukan dengan perawat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang mengatakan komunikasi jelek sebanyak (34%) orang. Hal ini mungkin akibat perbedaan persepsi, nilai, latar belakang sosial budaya, emosi, tingkat pengetahuan, serta peran dan hubungan serta pengaruh lingkungan yang kurang baik selama perawat dan pasien berkomunikasi.

Menurut Ellis dan Nowlis (dalam Nurjannah, 2001) mengatakan bahwa ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam berkomunikasi secara verbal yaitu dalam penggunaan bahasa harus diperhatikan tingkat pendidikan pasien dan kemampuan berbahasa pasien, kecepatan dalam berbicara serta nada suara sedangkan menurut Oliver dalam Shanley (2007) mengatakan bahwa kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya

Dari uraian diatas menunjukkan bahwa perawat tidak menerapkan komunikasi secara verbal terutama mempertahankan kontak mata penggunaan bahasa, kecepatan dalam berbicara dan nada suara. Dari hasil analisis Uji Chi Square dengan tingkat kepercayaan 0,05 menunjukkan bahwa X^2 hitung > X^2 tabel yaitu $5,966 > 3,841$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan antara komunikasi verbal dengan kepuasan pasien post operasi di Ruang Inap Bedah RSUD Kabupaten Buton.

2. Hubungan Komunikasi Non Verbal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Post Operasi Di Ruang Inap Bedah RSUD Kabupaten Buton

Pada tabel 5.8 terlihat bahwa dari 40 responden, komunikasi non verbal perawat baik yaitu sebanyak 13 responden mengatakan puas dan 6 responden mengatakan tidak puas, sedangkan komunikasi non verbal perawat kurang yaitu sebanyak 17 responden mengatakan tidak puas dan 4 responden mengatakan puas. Ditinjau dari hasil penelitian Mardiana Sungken yang berjudul Hubungan komunikasi terapeutik perawatan pasien terhadap tingkat kepuasan pasien Post Operasi di Ruang Bedah Rumah Sakit Toto Kabila Bone Bolango diperoleh data *cross tab* komunikasi perawat baik sebanyak 28 (87,5%) pasien mengatakan puas dan yang mengatakan tidak puas sebanyak 4 (12,5%) pasien, sedangkan komunikasi perawat yang jelek sebanyak 1 (8,3%) mengatakan puas dan 11 (91,7%) mengatakan tidak puas dari 44 responden. Hubungan ini mempunyai korelasi kuat karena nilai koefisien korelasi spearman yang diperoleh (0,744) berada pada rentang 0,60-0,799 (dari tabel penilaian Korelasi Sugiyono (2001) dan berarti 74,4 persen kepuasan klien berasal dari komunikasi klien dan 25,6% karena pengaruh faktor-faktor yang lain.

Menurut Lonquis dan Weiss (2007) yaitu adalah sebagai berikut mengatakan bahwa ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam berkomunikasi secara non verbal yaitu ekspresi wajah ini sering digunakan sebagai dasar yang penting dalam menentukan pendapat interpersonal. Hasil suatu penelitian menunjukkan ada enam keadaan emosi

PENDAHULUAN

Keperawatan adalah suatu interaksi antara perawat dan pasien, perawat dan profesional kesehatan lain serta perawat dan komunitas. Proses interaksi manusia terjadi melalui komunikasi baik verbal dan non verbal, tertulis dan tidak tertulis, terencana dan tidak terencana. Agar perawat efektif dalam berinteraksi, mereka harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik. Mereka harus menyadari kata-kata dan bahasa tubuh yang mereka sampaikan pada orang lain. Ketika perawat mengemban peran kepemimpinan, mereka harus menjadi efektif, baik dalam keterampilan komunikasi verbal maupun komunikasi tertulis (Kathleen,2007). Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan klien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit.

Menerima pelayanan yang layak dan semestinya sesuai berdasarkan kode etik dan norma-norma yang berlaku merupakan salah satu hak pasien sebagai konsumen dari pengguna pelayanan jasa dari rumah sakit. Yakni pasien berhak mendapatkan pelayanan yang disertai dengan keramahmataman petugas kesehatan salah satunya perawat. Perawat mempunyai peranan yang sangat besar, baik dilihat dari interaksinya dengan pasien dan keluarganya maupun dilihat dari keterlibatan pelayanan secara langsung kepada pasien. Arwani (2002) mengatakan bahwa dalam menjalin hubungan dengan klien diperlukan komunikasi, karena komunikasi adalah hubungan itu sendiri, dimana tanpa komunikasi tersebut hubungan tidak mungkin terjadi.

Kemampuan komunikasi dari perawat telah didapatkan pada saat pendidikan keperawatan maupun pelatihan-pelatihan dalam bidang keperawatan, tetapi masih ada perawat yang komunikasinya kurang baik (Barjaniartha,2008). Hal ini mungkin karena perawat memang memiliki hambatan dalam proses komunikasi dengan pasien, misalnya bahasa yang dipergunakan perawat tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu atau pesan yang disampaikan belum jelas bagi perawat. Marlindawani (2003), hambatan dalam proses komunikasi dipengaruhi oleh perasaan dan situasi emosional perawat. Komunikasi yang kurang baik dari perawat akan berdampak buruk diantaranya yaitu bisa menimbulkan kesalahpahaman antara perawat dengan pasien maupun keluarganya dan pasien tidak puas. Perawat sering menggunakan pertanyaan yang hanya membutuhkan jawaban "ya" dan "tidak", komunikasi yang seperti itu membatasi klien untuk memperluas percakapan atau menyatakan permasalahan mereka sendiri (Abraham,2007).

Kepuasan pasien terhadap komunikasi perawat merupakan tingkat perasaan seseorang pasien setelah membandingkan komunikasi perawat yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien setelah menjalani rawat inap. Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak terlepas dari komunikasi perawat dengan pasien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Suryani (2004) mengatakan jika pasien tersebut tidak puas, maka kinerja dari perawat dapat terhambat, dikarenakan pasien dapat melakukan tindakan-tindakan yang dapat menghambat kerja petugas kesehatan, pasien tidak mau kembali ke instalasi karena ketidakpuasan tersebut dan juga pasien merasa sia-sia telah mengeluarkan biaya demi kesembuhannya. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien di rumah sakit, salah satunya adalah faktor komunikasi terapeutik perawat. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor tersebut di atas dapat memenuhi harapan-harapan. Bila komunikasi perawat dalam komunikasi terapeutik dilaksanakan tidak sesuai maka yang dihasilkan adalah respon ketidakpuasan dari pasien. Seorang pasien yang tidak puas pada gilirannya akan menghasilkan sikap atau perilaku tidak patuh terhadap seluruh prosedur keperawatan dan prosedur medis misalnya menolak pasang infus, menolak minum obat, menolak untuk dikompres panas atau

2. Analisa Univariate

Untuk mendeskripsikan variabel distribusi frekuensi dan persentase setiap variabel :

a. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal dalam penelitian ini dibagi dalam 2 kategori yaitu kategori baik dan kategori kurang, hal ini dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut
Tabel 5.4 Distribusi Berdasarkan Hubungan Komunikasi Verbal Perawat di Ruang Inap Bedah RSUD Kabupaten Buton Tahun 2014

No	Komunikasi Verbal	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Baik	17	42,5
2	Tidak Baik	23	57,5
Total		40	100

Sumber : Data Primer 2014

Tabel 5.4 di atas menunjukkan bahwa dari 40 responden, tingkat komunikasi verbal perawat dengan kategori kurang memiliki nilai tertinggi sebanyak 23 responden (57,5%) dan yang terendah adalah komunikasi verbal perawat dengan kategori baik yaitu 17 responden (42,5%).

b. Komunikasi Non Verbal

Komunikasi non verbal dalam penelitian ini dibagi dalam 2 kategori yaitu kategori baik dan kategori kurang, hal tersebut dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut :
Tabel 5.5 Distribusi Berdasarkan Hubungan Komunikasi Non Verbal Perawat di Ruang Inap Bedah RSUD Kabupaten Buton Tahun 2014

No	Komunikasi Non Verbal	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Baik	19	47,5
2	Tidak Baik	21	52,5
Total		40	100

Sumber : Data Primer 2014

Tabel 5.5 di atas menunjukkan bahwa dari 40 responden, tingkat komunikasi non verbal perawat dengan kategori kurang memiliki nilai tertinggi sebanyak 21 responden (52,5%) dan yang terendah komunikasi non verbal perawat dengan kategori baik yaitu 19 responden (47,5%).

c. Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini dibagi dalam 2 kategori yaitu kategori puas dan kategori tidak puas, hal tersebut dapat dilihat pada tabel 5.6 berikut :

Tabel 5.6 Distribusi Berdasarkan Kepuasan Pasien di Ruang Inap Bedah RSUD Kabupaten Buton Tahun 2014

No	Kepuasan Pasien	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Puas	17	42,5
2	Tidak Puas	23	57,5
Total		40	100

Sumber : Data Primer 2014

Tabel 5.6 di atas menunjukkan bahwa dari 40 responden, tingkat kepuasan pasien yang tertinggi adalah tingkat kepuasan dengan kategori tidak puas adalah 23 responden (57,5%) sedangkan tingkat kepuasan dengan kategori puas yaitu 17 responden (42,5%).

dingin dll. Akhirnya pasien akan meninggalkan rumah sakit dan mencari jasa pelayanan yang bermutu di tempat lain.

RSUD Kabupaten Buton milik pemerintahan yang diklasifikasikan sebagai kelas C. Berdasarkan data yang diperoleh dari Rekam Medik bahwa pada tahun 2013 jumlah pasien di Ruang Inap Bedah RSUD Kabupaten Buton sebanyak 958 orang dan jumlah kunjungan poliklinik sebanyak 5109 orang. Pada tahun 2014 di Ruang Inap Bedah RSUD Kabupaten Buton tercatat sebanyak 90 orang pasien. Pada bulan Juli 23 pasien, Agustus 22 pasien, September 25 pasien dan Oktober 20 pasien dan jumlah kunjungan poliklinik sebanyak 2255 orang. Kelas perawatan pada RSUD Kabupaten Buton memiliki 3 kelas perawatan yakni kelas III, Kelas II dan Kelas I. Setiap ruang kelas dibedakan berdasarkan jumlah tempat tidur dan fasilitas setiap ruangan. Jumlah tempat tidur yang terpasang di kelas perawatan sebanyak 63 bed dengan rincian sebagai berikut kelas perawatan bedah sebanyak 18 buah bed (28,6%) dan jumlah kamar 6, kelas perawatan non bedah sebanyak 21 bed (33,3%) dan jumlah kamar 9, kelas perawatan anak sebanyak 11 bed (17,5%) dan jumlah kamar 4 serta kelas perawatan kebidanan sebanyak 13 bed (20,6%) dan jumlah kamar 6 (Seksi Data dan Rekam Medik, 2014).

BOR RSUD Kabupaten Buton tahun 2007 hanya 24% jauh dibawah standard yakni 75 – 80%. Rendahnya BOR ini salah satu penyebabnya karena banyak pasien yang dirujuk ke rumah sakit lain dan kurangnya kunjungan ke RSUD Kabupaten Buton karena fasilitas yang ada terutama peralatan medis masih sangat kurang sehingga puskesmas dalam wilayah Kabupaten Buton masih merujuk pasien ke RSUD Kota Bau-Bau yang fasilitasnya lebih memadai walaupun menempuh jarak yang jauh. Pada tahun 2012 terjadi penurunan BOR sampai 14%. Penurunan ini disebabkan karena masih banyak pasien yang dirujuk ke RSUD Bau-Bau, sedangkan pada tahun 2010 lebih tinggi dari 2011 karena masih ada dokter spesialis dalam yang menetap di RSUD Kabupaten Buton. LOS (*Length of Stay*) menggambarkan lama perawatan pasien, rata-rata lama perawatan di ruang inap bedah berkisar antara 4-6 hari tergantung keadaan luka operasi dan jenis pembedahannya. Jumlah tenaga keperawatan terdiri dari tenaga keperawatan S1 Ners sebanyak 5 orang, akper/D3 keperawatan sebanyak 22 orang, D3 kebidanan sebanyak 9 orang, D4 kebidanan sebanyak 2 orang, D3 keperawatan anastesi dan D3 kesehatan gigi sebanyak 2 orang, tenaga perawat kesehatan SPK sebanyak 11 serta perawat bidan sebanyak 4 orang. Hasil wawancara yang peneliti lakukan di ruang inap bedah terhadap 13 pasien diperoleh 8 pasien (61,53%) diantaranya merasa kurang puas terhadap komunikasi perawat. Apabila masalah ini diabaikan kemungkinan akan dapat menaikkan angka ketidakpuasan pasien khususnya terhadap komunikasi perawat yang mengakibatkan menurunnya kepercayaan pasien terhadap perawat serta tingkat kenyamanan pasien menurun. Tujuan dari penelitian ini Untuk mengetahui hubungan komunikasi perawat baik verbal maupun non verbal dengan kepuasan pasien post operasi di ruang inap bedah RSUD Kabupaten Buton Tahun 2014.

METODE

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* dengan tujuan untuk melihat seberapa besar hubungan komunikasi verbal dan non sebagai variabel bebas dengan kepuasan pasien sebagai variabel terikat, Populasi Pada penelitian adalah pasien yang sakit dan dirawat di Ruang Inap Bedah RSUD Kabupaten Buton Tahun 2014 dari bulan Juli sampai September sebanyak 69 orang dan di ruang perawatan non bedah sebanyak 92 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah semua pasien post operasi di ruang inap bedah RSUD Buton

Lampiran 2 Jurnal Tentang Hubungan Komunikasi Verbal dan Nonverbal Perawat
Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten
Sragen

INTISARI
HUBUNGAN KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL
PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEEN DI INSTALASI RAWAT INAP
RSUD KABUPATEN SRAGEN

Dody Purwanto, Titik Anggraeni, Sri Sayekti Heni S

Latar Belakang: Dari studi pendahuluan terhadap pasien yang dilakukan pada tanggal 1 Mei 2009 di instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Sragen menunjukkan komunikasi verbal dan non verbal yang dilakukan perawat masih kurang baik yaitu sebanyak 60% , sedangkan kepuasan pasien masih kurang yaitu sebanyak 50 %.

Tujuan: Mengetahui hubungan antara komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Sragen.

Metode: Penelitian deskriptif kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Dengan uji statistik korelasi *Spearman Rank*. Dengan jumlah populasi 945 pasien dan jumlah sampel 75 pasien.

Hasil: Komunikasi verbal kurang sebanyak 4 responden 5,3%, cukup sebanyak 21 responden (28%) dan baik sebanyak 50 responden (66,7%). Jadi sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki komunikasi verbal yang baik. Komunikasi non verbal kurang sebanyak 2 responden (2,7%), cukup sebanyak 25 responden (33,3%) dan baik sebanyak 48 responden (64%). Jadi sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki komunikasi non verbal yang baik. Kepuasan kurang sebanyak 11 responden (14,7%), cukup sebanyak 13 responden (17,3%) dan baik sebanyak 51 responden (68%). Hubungan antara komunikasi verbal dengan kepuasan pasien dibuktikan dengan hasil uji statistik $r = 0,846$; $P = 0,000$ dengan kekuatan hubungan sebesar 84,6 %. Hubungan antara komunikasi non verbal dengan kepuasan pasien dibuktikan dengan hasil uji statistik $r = 0,596$; $P = 0,000$ dengan kekuatan hubungan sebesar 59,6 %.

Simpulan: Ada hubungan antara komunikasi verbal dan komunikasi non verbal dengan kepuasan pasien yang dibuktikan dengan hasil uji statistik sebesar $r=0,705$, $P = 0,000$, dengan level of significant 5 % ($0,000 < 0,05$).

Kata Kunci: Komunikasi verbal, komunikasi non verbal, tingkat kepuasan.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi era globalisasi sekarang ini, berbagai tantangan tentu akan dihadapi oleh rumah sakit di Indonesia. Hidayat Hardjoprawito dalam makalahnya pada Kongres PERSI VII, 1996 menyatakan bahwa bentuk nyata globalisasi perumahsakitian dapat berupa rumah sakit sebagai bagian dari jaringan atau korporasi global. Rumah sakit akan melayani konsumen global atau konsumen yang telah berselera global, rumah sakit akan banyak mempekerjakan pekerja global serta rumah sakit sebagai penjual jasa berbasis pengetahuan dan teknologi tinggi (Aditama, 2003).

Keperawatan sebagai salah satu bentuk pelayanan professional merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari upaya pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Selain itu pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor penentu baik buruknya mutu dan citra rumah sakit, oleh karenanya kualitas pelayanan kesehatan perlu dipertahankan dan ditingkatkan seoptimal mungkin. (Ali, 2001).

Pelayanan keperawatan berbeda dengan pelayanan medis, namun keduanya merupakan dua sisi "mata uang" yang saling berhubungan erat dan

saling mengisi dalam rangka penyembuhan pasien. Pelayanan keperawatan bertujuan untuk memenuhi dasar kebutuhan manusia, sedangkan pelayanan medis mengutamakan kepada upaya penentuan diagnosis dan pengobatan. (Ali, 2001).

Pelayanan perawatan yang diberikan dalam bentuk asuhan keperawatan, dilakukan melalui proses pengkajian terhadap penyebab utama tidak terpenuhinya kebutuhan manusia, penentuan diagnosis keperawatan, perencanaan tindakan, pelaksanaan tindakan, dan pengevaluasian. Seluruh proses di atas disebut proses keperawatan. Sasaran pengkajian ini meliputi kebutuhan dasar biologis, psikologis, sosial serta spiritual baik sebelum maupun sesudah keadaan sakit. Pelayanan perawatan tersebut terdapat diseluruh tingkat pelayanan kesehatan baik di tingkat individu, keluarga sampai dengan masyarakat (Ali, 2001).

Masuk abad 21, yang semakin maju adalah sudah seharusnya bahwa pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada kepuasan pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia, agar tetap eksis, ditengah

dilakukan melalui beberapa cara, seperti ekspresi wajah, gerakan tubuh tertentu, intonasi suara, serta jarak antar individu dalam percakapan. Komunikasi dapat diartikan sebagai usaha untuk menyampaikan maksud tertentu kepada orang lain sehingga orang tersebut dapat memahami maksud yang disampaikan. Kualitas suatu proses komunikasi ditentukan oleh seberapa jauh pemahaman penerimaan terhadap pesan yang diterimanya (Tjiptono, 2000).

Dari studi pendahuluan dengan penyebaran kuisioner yang dilakukan pada tanggal 1 Mei 2009 di instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Sragen menunjukkan komunikasi verbal dan non verbal yang dilakukan perawat masih kurang baik (60%), sedangkan kepuasan pasien masih kurang (50 %).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian deskriptif yaitu untuk mendapatkan gambaran tentang hubungan komunikasi verbal dan non verbal dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Sragen. Survey analitik adalah survey/penelitian yang mencoba

menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu bisa terjadi.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Sragen. Berdasarkan catatan Rekam Medik rata-rata pasien pada bulan Januari sampai April 2009 yang menjalani rawat inap 945 pasien.

Sedangkan yang sesuai dengan kriteria inklusi yang peneliti tetapkan berdasarkan catatan Rekam Medik rata-rata pada bulan Januari sampai April 2009 sejumlah 92 pasien.

Analisis Data

Analisis bivariat, digunakan untuk dua variabel yang diduga berhubungan atau korelasi.

Uji statistik yang digunakan “*Korelasi Spearman Rank*” adalah bekerja dengan data ordinal atau berjenjang atau rangking bebas distribusi.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum b_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

ρ = Koefisien *korelasi spearman rank*

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Komunikasi Verbal Perawat

Distribusi frekuensi komunikasi verbal perawat dapat diklasifikasi sebagai berikut.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Komunikasi Verbal

No	Keterangan	Frek	Persentase
1.	Kurang	4	5,3
2.	Cukup	21	28,0
3.	Baik	50	66,7
	Total	75	100

Sumber: Data primer

Tabel 5 menunjukkan responden yang memiliki komunikasi verbal kurang sebanyak 4 responden (5,3%), cukup sebanyak 21 responden (28%) dan baik sebanyak 50 responden (66,7%). Jadi sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki komunikasi verbal yang baik. Klasifikasi tingkat komunikasi verbal perawat dapat dilihat pada bagan di bawah ini.

Komunikasi Non Verbal Perawat

Distribusi frekuensi komunikasi non verbal perawat dapat diklasifikasi sebagai berikut.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Komunikasi Non Verbal

No	Keterangan	Frek	Persentase
1.	Kurang	2	2,7
2.	Cukup	25	33,3
3.	Baik	48	64,0
	Total	75	100

Sumber: Data primer

Tabel 6 menunjukkan responden yang memiliki komunikasi non verbal kurang sebanyak 2 responden (2,7%), cukup sebanyak 25 responden (33,3%) dan baik sebanyak 48 responden (64%). Jadi sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki komunikasi non verbal yang baik. Klasifikasi tingkat komunikasi non verbal perawat dapat dilihat pada bagan di bawah ini.

Kepuasan Pasien

Distribusi frekuensi kepuasan pasien dapat diklasifikasi sebagai berikut.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

No	Keterangan	Frek	Persentase
1.	Kurang	11	14,7
2.	Cukup	13	17,3
3.	Baik	51	68,0
	Total	75	100

Sumber: Data primer

Tabel 7 menunjukkan responden yang memiliki kepuasan kurang sebanyak 11 responden (14,7%), cukup sebanyak 13 responden (17,3%) dan baik sebanyak 51 responden (68%). Jadi sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki kepuasan yang baik. Klasifikasi tingkat kepuasan pasien dapat dilihat pada bagan di bawah ini.

Analisis Bivariat

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik non parametrik teknik bivariat dengan uji *Spearman Ranks* untuk mencari hubungan dan menguji hipotesis dua variabel. Dalam penelitian ini akan di uji hubungan komunikasi verbal dan komunikasi non verbal dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Sragen.

Tabel 8. Hubungan Antara Komunikasi Verbal dengan Kepuasan Pasien

Correlations					
		Komunikasi Verbal	Komunikasi Non Verbal	Kepuasan Pasien	
Spearman's rho	Komunikasi Verbal	Correlation Coefficient	1,000	.461**	.846*
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000
		N	75	75	75
Komunikasi Non Verbal		Correlation Coefficient	.461**	1,000	.596*
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000
		N	75	75	75
Kepuasan Pasien		Correlation Coefficient	.846*	.596**	1,000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
		N	75	75	75

** Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

Tabel 8 menunjukkan bahwa komunikasi verbal berhubungan dengan kepuasan pasien ($r = 0,846$; $p = 0,000$) hubungan tersebut sebesar 84,6 %.

Hasil analisis dengan program SPSS 11.0 diperoleh nilai korelasi *Spearman Ranks* antara komunikasi verbal dengan kepuasan pasien sebesar 0,846 dengan probabilitas sebesar 0,000. Dilihat dari nilai probabilitas menunjukkan bahwa nilai probabilitas lebih kecil dari *level of significant* 5 % ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi verbal mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.

Tabel 9. Hubungan Antara Komunikasi Non Verbal dengan Kepuasan Pasien.

Correlations					
		Komunikasi Verbal	Komunikasi Non Verbal	Kepuasan Pasien	
Spearman's rho	Komunikasi Verbal	Correlation Coefficient	1,000	.461**	.846*
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000
		N	75	75	75
Komunikasi Non Verbal		Correlation Coefficient	.461**	1,000	.596*
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000
		N	75	75	75
Kepuasan Pasien		Correlation Coefficient	.846*	.596**	1,000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
		N	75	75	75

** Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

Tabel 9 menunjukkan bahwa komunikasi non verbal berhubungan dengan kepuasan pasien ($r = 0,596$; $p = 0,000$) hubungan tersebut sebesar 59,6 %.

Tabel 10. Hubungan Antara Komunikasi Verbal dan Komunikasi Non Verbal Dengan Kepuasan Pasien

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Komunikasi Non Verbal, Komunikasi Verbal		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.845 ^a	.713	.705	.40

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Non Verbal, Komunikasi Verbal

Tabel 10 menunjukkan hubungan antara komunikasi verbal dan komunikasi non verbal dengan kepuasan pasien ($r = 0,705$, $p = 0,000$)

Hasil analisis dengan program SPSS 11.0 diperoleh nilai korelasi berganda antara komunikasi verbal dan komunikasi non verbal dengan kepuasan pasien sebesar 0,846 dengan probabilitas sebesar 0,000. Dilihat dari nilai probabilitas menunjukkan bahwa nilai probabilitas lebih kecil dari level of significant 5 % ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi verbal dan komunikasi non verbal mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Jumlah responden adalah 75 orang, yang diambil dari 10 instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Sragen. Responden sebagian besar laki-laki yang ditunjukkan ada 42 responden (56%) dan perempuan sebanyak 33 responden (44 %). Umur mayoritas responden menunjukkan angka 41 – 50 tahun ada 34 responden (45,3%). Mayoritas tingkat pendidikan responden adalah SMP yang ditunjukkan ada 25 responden (33,3 %) karena persepsi dari pada pendidikan di bawahnya dan SMP maka persepsinya akan lebih tinggi. Pekerjaan responden yang terbanyak adalah pegawai swasta yang ditunjukkan ada 26 responden (34,7 %).

Hubungan Antara Komunikasi Verbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Sragen

Hasil penelitian dari komunikasi verbal perawat di instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Sragen menunjukkan bahwa responden yang memiliki komunikasi verbal kurang sebanyak 4 responden (5,3%), cukup sebanyak 21 responden (28 %) dan baik sebanyak 50 responden (66,7 %). Jadi sebagian besar

responden dalam penelitian ini memiliki komunikasi verbal yang baik.

Hasil analisis hubungan antara komunikasi verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Sragen menunjukkan dengan kepuasan pasien ($r = 0,846$, $p = 0,000$). Hubungan tersebut sebesar 84,6 %.

Menurut Potter dan Perry (Nurjannah, 2005) yaitu (1) persepsi adalah pandangan pribadi seseorang terhadap suatu kejadian atau peristiwa. Persepsi ini dibentuk oleh harapan atau pengalaman. (2) Emosi, merupakan perasaan subjektif terhadap suatu kejadian. Emosi seperti marah, sedih, senang, akan dapat mempengaruhi perawat dalam berkomunikasi dengan orang lain. (3) Peran dan hubungan. Gaya komunikasi sesuai dengan peran dan hubungan diantara orang yang berkomunikasi. Cara komunikasi seorang perawat dengan koleganya dengan cara berkomunikasi seorang perawat kepada klien akan berbeda tergantung perannya. Seperti yang dijelaskan oleh Ellis dan Nowlis (Nurjannah, 2005).

Hubungan Antara Komunikasi Non Verbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Sragen

Hasil penelitian dari komunikasi non verbal perawat di instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Sragen menunjukkan bahwa responden yang memiliki komunikasi non verbal kurang sebanyak 2 responden (2,7 %), cukup sebanyak 25 responden (33,3 %), baik sebanyak 48 responden (64%). Jadi sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki komunikasi non verbal yang baik.

Hasil analisis hubungan antara komunikasi non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Sragen menunjukkan bahwa komunikasi non verbal berhubungan dengan kepuasan pasien ($r = 0,596$, $p = 0,000$). Hubungan tersebut sebesar 59,6%.

Sentuhan merupakan alat komunikasi yang sangat kuat. Sentuhan penting pada situasi emosional. Sentuhan dapat menunjukkan arti "Saya peduli". Meskipun begitu, sangat perlu bagi perawat untuk memahami siapa, kapan dan mengapa sentuhan dilakukan dikarenakan komunikasi non verbal ini mempunyai efek yang berlainan pada setiap individu. Sentuhan dapat

disimpulkan bahwa komunikasi verbal dan komunikasi non verbal mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.

B. Saran

Berdasarkan pelaksanaan dan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- 1 Bagi Pasien yang Dirawat di Intalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen
Pasien dapat menerima pelayanan keperawatan yang lebih berkualitas, khususnya dalam komunikasi verbal dan non verbal perawat dalam proses keperawatan.
- 2 Bagi Perawat di Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen
Sebagai bahan masukan bagi perawat agar dapat memberikan pelayanan keperawatan secara professional, khususnya dalam komunikasi verbal dan non verbal sehingga kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan meningkat.
- 3 Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sragen
Sebagai masukan dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia bidang keperawatan sebagai sumber pelayanan kesehatan, khususnya sikap dan keterampilan dalam komunikasi verbal dan non verbal
- 4 Bagi Akademik dan Pengajaran Universitas Sahid Surakarta
Sebagai bahan masukan bagi Universitas Sahid Surakarta dalam kegiatan proses belajar mengajar tentang komunikasi verbal dan non verbal pada mata kuliah komunikasi perawatan.
- 5 Bagi Mahasiswa Universitas Sahid Surakarta
Sebagai bahan bacaan dan untuk menambah wawasan mahasiswa Universitas Sahid Surakarta, khususnya yang berkaitan dengan hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Lampiran 3 Jurnal Hubungan Komunikasi Verbal Dan Nonverbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
Skripsi, Januari 2018

ABSTRAK

Nanda Bachtiar

HUBUNGAN KOMUNIKASI VERBAL DAN NONVERBAL PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG

90 halaman + 11 tabel + xvi

Latar Belakang: Komunikasi merupakan hal yang sangat penting untuk dikuasai dan dipahami oleh setiap perawat dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit, komunikasi tersebut dalam bentuk verbal maupun nonverbal, penelitian sebelumnya oleh Dody & Titik 2009 menunjukkan hasil komunikasi verbal kurang sebanyak 4 responden (5,3%), cukup sebanyak 21 responden (28%) dan baik sebanyak 50 responden (66,7%). Komunikasi non verbal kurang sebanyak 2 responden (2,7%), cukup sebanyak 25 responden (33,3%) dan baik sebanyak 48 responden (64%). Kepuasan kurang sebanyak 11 responden (14,7%), cukup sebanyak 13 responden (17,3%) dan baik sebanyak 51 responden (68%). Ditinjau dari Handayaniingsih menjelaskan tentang komunikasi sendiri mempunyai peranan penting untuk menunjang kelancaran semua pelayanan dirumah sakit. Terutama untuk memberikan pelayanan sehingga untuk memberikan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi hubungan komunikasi verbal dan nonverbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner. Jumlah responden 100 responden dengan teknik *simple random sampling*. Data yang diperoleh diolah menggunakan uji *spearman rank*.

Hasil: Penelitian menunjukan responden yang mengatakan komunikasi verbal perawat baik yaitu 57 responden (57%), dan komunikasi verbal perawat cukup baik yaitu 43 responden (43%). responden yang mengatakan komunikasi nonverbal perawat baik sebanyak 65 responden (65%), dan komunikasi nonverbal perawat cukup baik yaitu 35 responden (35%). Responden puas sebanyak 61 responden (61%), sedangkan responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 39 responden (39%).

Kesimpulan: Adanya hubungan komunikasi verbal dan nonverbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung dengan hasil *p-value* 0,000 (*p-value* <0,05).

Kata Kunci: Komunikasi verbal, Komunikasi Nonverbal, Kepuasan Pasien

Daftar Pustaka: 67 (2007 – 2017).

**NURSING STUDY PROGRAM
NURSING SCIENCE FACULTY
SULTAN AGUNG ISLAMIC UNIVERSITY
Thesis , January 2018**

ABSTRACT

Nanda Bachtiar

**VERBAL AND NONVERBAL COMMUNICATION RELATIONSHIP
WITH PATIENT SATISFACTION LEVEL IN SULTAN AGUNG
SEMARANG ISLAMIC HOSPITAL**

90 pages + 11 tables + xvi

Background: Communication is very important to be mastered and understood by every nurse in giving service in hospital, communication in verbal and nonverbal form, previous research by Dody & Titik 2009 showed less verbal communication result as many as 4 respondents (5,3 %), quite as much as 21 respondents (28%) and good as much as 50 respondents (66.7%). Non-verbal communication is less as much as 2 respondents (2.7%), quite as much as 25 respondents (33.3%) and good as many as 48 respondents (64%). Satisfaction is less than 11 respondents (14,7%), enough 13 respondents (17,3%) and good 51 respondent (68%). Judging from Handayaningsih explain about the communication its self has an important role to support the smoothness of all services in the hospital. Mainly to provide services so as to provide patient satisfaction. The purpose of this study was to identify the relationship of verbal and nonverbal communication nurses with the level of patient satisfaction at Sultan Agung Semarang Islamic Hospital.

Method: This research use quantitative method with cross sectional approach. The data collection used is done by giving the questionnaire. Number of respondents 100 respondents with simple randome sampling technique. The data obtained were processed using spearman rank test.

Result: The research showed that nurse's good verbal communication was 57 respondents (57%), and nurse verbal communication was good, 43 respondents (43%). of respondents who said nonverbal communication of nurses either as much 65 respondents (65%), and nurse nonverbal communication is good enough that 35 respondents (35%). Respondents were satisfied as much as 61 respondents (61%), while respondents stated quite satisfied as 39 respondents (39%).

Conclusion: The verbal and nonverbal communication between nurse and patient satisfaction level at Sultan Agung Islamic Hospital with the result p-value 0.000 (p-value <0,05).

Keywords: Verbal Communication, Nonverbal Communication, Patient Satisfaction

Bibliography: 67 (2007 - 2017).

pada kepuasan pelanggan atau pasien menjadi tujuan inti untuk sebuah kelompok pelayan kesehatan rumah sakit di Indonesia, agar tetap dikenal ditengah persaingan global yang semakin berkembang ini dan sangat ketat pada saat ini (Wiyono, 2009)

“Kepuasan adalah tingkat keadaan atau kondisi seseorang yang merasakan hasil membandingkan pelayanan dan penampilan yang dirasakan dalam hubungannya dengan tujuan seseorang itu akan merasa senang” Tingkat kepuasan berguna untuk membedakan penampilan dan harapan yang dapat dirasakan. Kepuasan pasien di rumah sakit atau di tempat pelayanan kesehatan lainnya dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya meliputi pendekatan yang dilakukan dengan yang bersangkutan seperti perilaku petugas, perasaan pasien pada saat datang pertama kali, informasi yang diterima pasien, seperti apa yang sudah dikerjakan oleh perawat, apa yang bisa diharapkan, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, fasilitas pasien seperti mutu makanan, privasi atau pengaturan kunjungan, terapi, perawatan dan pelayanan yang di terima oleh pasien (Wiyono, 2009).

Beberapa hasil penelitian sebelumnya oleh Dody & Titik terkait hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD kabupaten sragen pada tahun 2009, menunjukkan hasil komunikasi verbal kurang sebanyak 4 responden 5,3%, cukup sebanyak 21 responden (28%) dan baik sebanyak 50 responden (66,7%). Jadi sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki

maka peneliti tertarik untuk meneliti prosentase tingkat kepuasan pasien dengan komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan penelitian ini sebagai berikut, “Adakah hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi komunikasi verbal perawat RSI Sultan Agung.
- b. Mengidentifikasi komunikasi non verbal perawat RSI Sultan Agung.
- c. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien RSI Sultan Agung.
- d. Menganalisis hubungan komunikasi verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.
- e. Menganalisis hubungan komunikasi non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Profesi Keperawatan

Hasil penelitian yang dilakukan dapat memberikan pengetahuan dan gambaran baru dalam menilai tingkat komunikasi verbal dan non verbal perawat.

2. Bagi Institusi Ilmu Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai literatur dan pengembangan dalam ilmu keperawatan. khususnya manajemen keperawatan mengenai hubungan komunikasi verbal dan non verbal dengan tingkat kepuasan pasien

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan masyarakat dapat merasakan peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Komunikasi Verbal

a. Definisi

Komunikasi merupakan suatu proses perilaku kompleks individu untuk berinteraksi dengan orang lain dan di sekitarnya. Ada tiga tingkatan komunikasi yaitu interpersonal, intrapersonal dan publik (Potter dan Perry, 2008).

Komunikasi verbal yaitu komunikasi lisan yang menggunakan ungkapan kata – kata ataupun tulisan. Komunikasi verbal paling banyak digunakan semua manusia untuk berinteraksi kepada semua manusia. Mereka mengungkapkan perasaan, pemikiran, gagasan, emosi, atau maksud mereka untuk menyampaikan informasi dan data secara fakta serta menjelaskannya bertukar pemikiran dan perasaan, dan saling berdebat (Tappen, 2008).

Komunikasi ini juga sering digunakan karena perkataan merupakan suatu simbol atau alat yang biasa digunakan untuk mengungkapkan suatu ide atau perasaan, menguraikan suatu obyek, membangkitkan respon emosional seseorang, observasi dan ingatan, sehingga selalu digunakan semua pelayanan keperawatan di rumah sakit dengan komunikasi verbal pembicaraan bisa berinteraksi atau

4) Harold D. Laswell (Cendekiawan)

Komunikasi merupakan seseorang yang mengungkapkan sesuatu melewati saluran yang bagaimana dan dengan siapa dan berefek yang seperti bagaimana (*who says what in which channel to whom with what effect*).

5) Hovland, Janis, dan Kelly

Komunikasi merupakan suatu langkah manusia menjadi komunikator untuk mengungkapkan pikiran dengan menggunakan pesan verbal untuk merubah perilaku orang lain. (Tappen, 2008).

b. Teori-Teori komunikasi verbal1) Pendekatan Natural (*Nature Approach*)

Teori Struktur Dalam (*deepstructure*) berarti suatu struktur bawaan atau tata bahasa (*imate grammar*) sudah ada pada kita semenjak kita lahir. Teori ini berdasar tentang jumlah yang banyak penelitian yang akan diteliti, mengidentifikasi tentang tiga struktur semua bahasa dengan mencakup suatu pendekatan umum yang universal (Chomsky, 2008).

Pertama, hubungan subjek-predikat menunjukkan tindakan yang dapat dilakukan oleh subjek dan sebaliknya subjek akan selalu menunjukkan apa atau siapa sebagai predikat dalam tindakan yang dilakukan. Contohnya “orang makan” menunjukkan tindakan “makan” yang dilakukan menjadi subjek.

lingkup anak itu sendiri karena anak wajib membuat semacam pengecualian kepada prinsip pembawaan yang ada pada setiap bahasa dengan macam – macam bukti ilmiah ia memberikan petunjuk bahwa anak yang berasal dari kumpulan bahasa yang berbeda, Slobin sendiri mengatakan ada empat sikap yang harus diperhatikan pada setiap bahasa, adalah: berhati – hati dalam menyusun kata, menghindari pengecualian, menghindari penataan atau interupsi kembali bentuk-bentuk bahasa, dan memperhatikan kata yang ada pada bagian terakhir dalam sebuah kalimat (Slobin, 2007).

Kesimpulannya walaupun perbedaan teori Chomsky dan Slobin memiliki perbedaan pada intinya mereka melihat dan mendasari bahasa yang telah diperoleh pada sistem natural. Maka demikian mereka belum dapat memberikan penjelasan tentang arti apa yang telah dihubungkan dengan penggunaan bahasa itu sendiri.

2) Pendekatan Nurtural (*Nurture Approach*)

Teori ini menolak perspektif alamiah (*nature*) Mereka mengungkapkan karena dari pendahuluan suatu sistem linguistik atau tata bahasa dari semua bahasa tidak hanya tentang alat buat mengungkapkan suatu ide, akan tetapi lebih baik untuk membentuk suatu pemikiran dengan sentral penjelasannya pada semantik (makna dari kata), mereka meluaskan sebuah teori

4) Konstruktivisme: Perspektif Pesan dalam Bahasa

Teori ini tentang kognisi sosial yaitu tindak komunikasi dilakukan ketika dilakukan seseorang dengan berpikir terlebih dahulu sebelum pesan disampaikan. Konstruksi episodik dan disposisi merupakan prinsip penting dari teori yang akan dikemukakan oleh skemata interpersonalnya. Skemata-skemata tersebut berfungsi untuk menafsirkan kembali apa yang telah dijelaskan seseorang. Skemata - skemata interpersonal ini merupakan kognisi atau ide mengenai pikiran kita untuk menilai tindakan yang telah dilakukan orang lain. (Jesse dan Clark, 2008)

Prinsip kedua yaitu, kesan dari antara individu memberi pemahaman atas orang lain secara tertulis dan relevan. Pada kesempatan ini seseorang akan melakukan seolah – olah menjadi psikolog yang memakai suatu pola konsepsional untuk mengartikan, memahami, dan menjadikan perilaku orang lain kedalam hal tersebut.

Prinsip ketiga merupakan suatu macam – macam sistem dalam bentuk dan skemata antar individu yang mulai berkembang sebagai suatu fungsi pengalaman sosial, menjelaskan perbedaan kapasitas yang membentuk tanggapan yang sudah di organisasikan dengan stabil pada waktu dan bentuk yang berbeda. Artinya, seseorang yang telah mempunyai

banyak pilihan untuk menilai orang lain akan lebih mampu merumuskan penglihatan yang sudah terbagi mengenai orang lain.

Bahasa seseorang terhadap kemampuan berbicara yang baik lebih mampu merangkai suatu pesan dengan lebih tepat dan jelas semua orang dalam macam – macam situasi yang spesifik. Bahasa itu sendiri dapat dilakukan untuk melakukan penilaian apa yang akan dirasakan buat orang lain dengan suatu pesan yang dikatakan untuknya sebelum pesan tersebut di ungkapkan dengan sepenuhnya (Delia dan Clark, 2008).

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi verbal

Gangguan yang sering dialami komunikasi yaitu proses komunikasi tidak seperti yang diharapkan. Proses komunikasi dipengaruhi oleh beberapa faktor Potter & Perry, (2008).

1) Perkembangan

Cara berinteraksi anak pada masa remaja akan berbeda dengan anak masa balita. Pada masa remaja, kita mungkin harus belajar berbicara “gaul” sehingga seorang remaja yang akan diajak kita bicara dapat memahami bahasa yang kita gunakan sehingga komunikasi dapat berjalan dengan lancar. Oleh sebab itu perawat wajib mengerti tentang penyebab perkembangan bahasa baik dari usia balita sampai remaja agar dapat kita pahami tentang berkomunikasi secara efektif kepada seseorang.

tiba-tiba menjadi pucat ketakutan karena penjual menanyakan padanya berapa banyak cabai merah yang dibutuhkan untuk campuran makanan yang akan dibeli. Apa yang terjadi? remaja tersebut merasa dimarahi oleh penjual karena cara menanyakan cabai itu seperti membentak, padahal penjual merasa tidak memarahi remaja tersebut". Hal ini dikarenakan pada setiap daerah memiliki budaya dan logat bicara yang berbeda – beda, penjual ini memang keras dan tegas sehingga terkesan seperti marah bagi orang dengan latar budaya yang berbeda.

d) Emosi

Emosi merupakan suatu perasaan subjektif yg terjadi terhadap suatu kejadian. Emosi yang seperti marah, sedih, senang akan dapat mempengaruhi perawat dalam berkomunikasi dengan orang lain. perawat perlu mengkaji emosi klien dengan tepat. Selain mengkaji emosi klien, perawat juga harus mengevaluasi emosi diri sendiri untuk melakukan tindakan asuhan keperawatan agar tidak terpengaruh oleh emosi bawah sadarnya.

e) Jenis Kelamin

Jenis kelamin laki-laki maupun perempuan memiliki gaya komunikasi yang sangat berbeda. Mulai dari usia tiga tahun, wanita akan mulai bermain dengan teman sebaya

h) Lingkungan

Lingkungan sangat mempengaruhi komunikasi yang efektif sehingga perawat harus menyiapkan lingkungan yang paling tepat dan nyaman sebelum berinteraksi dengan klien. Contohnya: Suasana yang bising, tidak ada privasi yang tepat akan mengakibatkan keracancauan atau ketegangan dan akan menimbulkan ketidaknyamanan. Contohnya: berdiskusi di tempat yang terlalu ramai tentu tidak akan nyaman sehingga diskusi tidak akan berjalan efektif.

Pada hal ini tentang lingkungan fisik, perlakuan setiap seseorang pasti berbeda dari tempat yang satu ketempat yang lain. Contohnya, pada saat satu orang berkomunikasi dengan orang lain akan berbeda jika akan berbicara kepada pimpinannya.

i) Jarak

Jarak sangatlah penting untuk diperhatikan oleh seorang perawat untuk berinteraksi dengan klien, oleh sebab itu perawat harus menghitung jarak untuk berkomunikasi dengan klien karena jarak dapat mempengaruhi komunikasi. Contohnya: seseorang akan merasa dirinya terancam apabila ada seseorang yang tidak dikenal dengan tiba-tiba ada pada jarak yang dekat dengan dirinya.

j) Citra Diri

Citra diri terungkap dalam suatu komunikasi, seseorang mempunyai pandangan tertentu tentang dirinya, dan status sosial serta kelebihan dan kekurangannya..

4) Kondisi Fisik

Kondisi fisik memiliki pengaruh dengan komunikasi yang berarti indera yang mempunyai peran penting dari kelancaran dalam berkomunikasi.

d. Sikap komunikasi verbal

Menurut Justisiani, (2014) ada beberapa aspek dan sikap komunikasi verbal yang efektif adalah :

1) Jelas dan ringkas

Kejelasan yang dicapai dengan berbicara secara lambat dan mengatakannya dengan jelas. Komunikasi efektif dilakukan dengan cara yang sederhana yaitu pendek tapi tepat. Semakin sedikit kata-kata yang digunakan maka makin sedikit pula terhadap terjadinya kerancuan. Mengulangi bagian yang penting dari pesan yang telah disampaikan, menerima pesan harus memahami apa, mengapa, bagaimana, kapan, siapa dan dimana. Menggunakan contoh bisa mendapatkan penjelasan yang lebih mudah untuk dapat dipahami. Ringkas, dapat memakai kata-kata yang menjelaskan tentang ide secara sederhana. Misalnya: "Katakan pada saya dimana rasa nyeri

5) Waktu dan relevansi

Suatu pesan diucapkan secara jelas dan singkat, tetapi waktu tidak tepat dapat menghalangi penerimaan pesan secara akurat. Waktu yang tepat akan sangat penting untuk menangkap pesan. Bila klien sedang menangis kesakitan, tidak waktunya untuk menjelaskan resiko operasi. komunikasi verbal akan lebih bermakna jika pesan yang disampaikan berkaitan dengan minat dan kebutuhan klien. Oleh karena itu, perawat harus peka terhadap ketepatan waktu untuk berkomunikasi.

6) Humor

Humor dapat menghasilkan produksi catecholamines dan juga hormon untuk menjadikan perasaan yang baik, menghasilkan toleran terhadap rasa nyeri atau sakit, mengurangi kecemasan, memberi pemapasan yang lebih tenang dan humor dapat mengurangi rasa takut dan tidak enak dan untuk menutupi ketidakmampuannya dalam berkomunikasi terhadap klien dan tertawa dapat membantu mengurangi rasa tegang dan rasa sakit yang akibatkan oleh stres, dan meningkatnya keberhasilan perawat dan memberikan dukungan emosi dengan klien (Dugan, 2009)

2. Komunikasi Nonverbal

a. Definisi

Komunikasi nonverbal diartikan sebagai berikut: non bermakna tidak, verbal berarti kata-kata (*words*), artinya komunikasi nonverbal diartikan sebagai komunikasi tanpa kata-kata. Definisi

1) Metakomunikasi

Komunikasi ini tidak bergantung pada pesan apapun tetapi juga ketika berinteraksi pembicara dengan lawan bicaranya. Metakomunikasi merupakan suatu percakapan yang berisi tentang isi suatu komentar ada ikatan antara yang berbicara, yaitu pesan di dalam pembicaraan yang menyampaikan sikap dan perasaan pengirim kepada pendengar. Misalnya: tersenyum ketika kita sedang emosi.

2) Penampilan Personal

Penampilan seseorang adalah yang paling utama yang selalu diperhatikan seseorang pada saat akan berinteraksi kepada orang lain. Kesan pertama kali akan muncul dalam dua puluh detik sampai empat menit pertama. 80% dari pendapat dari seseorang berdasarkan penampilannya (Lalli Ascosi, 1990 dalam Potter dan Perry, 1993). Penampilan fisik perawat sangat berpengaruh tentang persepsi klien dengan pelayanan atau asuhan keperawatan yang telah diterima, karena pada dasarnya setiap seseorang memiliki selera masing – masing untuk menilai bagaimana perawat harus berpenampilan. Cara untuk berpenampilan dapat menilai tentang kepribadian, status sosial, pekerjaan, agama, budaya dan konsep diri seorang perawat. Perawat yang dapat memikirkan cara berpakaian terhadap dirinya dapat menghasilkan gambaran diri yang positif. Walau

Lampiran 4 Jurnal Tentang Hubungan Persepsi Tentang Komunikasi Verbal Dan Nonverbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Nursing News
Volume 4, Nomor 1, 2019

Hubungan Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Verbal dan Non-Verbal Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG KOMUNIKASI VERBAL DAN NON-VERBAL PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN

Oktavianus Plewan Tanapuan¹⁾, Swito Pratiwi²⁾, Sulasmini³⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang

²⁾ Dosen Program Studi Keperawatan Poltekkes Kemenkes Malang

³⁾ Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang
E-mail: viandtanapuan1@gmail.com

ABSTRAK

Tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas semakin berkembang sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan serta pendidikan dan pendapatan masyarakat. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor komunikasi terapeutik yang terdiri atas dua jenis yaitu komunikasi verbal dan non-verbal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas Dinoyo Kota Malang. Penelitian ini merupakan penelitian analitik korelasional desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di puskesmas Dinoyo kota Malang pada bulan Februari 2017 sebanyak 304 orang dan sampel penelitian menggunakan *random simple sampling* yaitu sebanyak 75 orang. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis yang digunakan *pearson product moment*. Hasil penelitian menunjukkan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat hampir seluruhnya dikategorikan baik yaitu sebanyak 74 orang (98,7%), kepuasan pasien hampir seluruhnya dikategorikan sangat puas yaitu sebanyak 73 orang (97,3%), dan hasil analisis data didapatkan nilai signifikan sebesar ($p \text{ value } 0,000 \leq 0,05$) yang berarti data dinyatakan sangat signifikan, artinya ada hubungan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Petugas kesehatan khususnya perawat untuk selalu memperhatikan dan meningkatkan komunikasi yang baik ketika berhadapan dengan pasien, yaitu dengan cara memperhatikan pembicaraan pasien, memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya atau memberikan pernyataan.

Kata Kunci : Persepsi; komunikasi verbal; komunikasi non verbal; kepuasan pasien.

**RELATIONSHIP OF THE PATIENT PERCEPTION OF VERBAL
COMMUNICATION AND NON-VERBAL NURSING
WITH PATIENT SATISFACTION LEVELS**

ABSTRACT

Community demands for quality and quality health services are growing in line with the increasing level of knowledge and education and income of the community. Patient satisfaction can be influenced by therapeutic communication factors which consist of two types of verbal and non-verbal communication. The purpose of this study was to determine the relationship between patients' perceptions of nurses' verbal and non-verbal communication with the level of patient satisfaction at Dinoyo Public Health Center, Malang City. This study is a correlational analytic study, which examines the relationship between two variables, namely the relationship of patient perceptions of verbal and non-verbal communication with patient satisfaction. The population in this study were all outpatients in the Dinoyo health center in Malang in February 2017 as many as 304 people and the study sample used simple sampling random as many as 75 people. The instrument in this study used a questionnaire. Analisis yang digunakan pearson product moment. The results showed that patients' perceptions of verbal and non-verbal communication of nurses were almost entirely categorized as good, namely 74 people (98.7%), patient satisfaction was almost entirely categorized as very satisfied as many as 73 people (97.3%), and the results of data analysis were obtained significant value of (p value 0,000 5 0,05) which means the data is stated to be very significant and H_1 is accepted, meaning that there is a relationship between patients' perceptions of nurse verbal and non-verbal communication with the level of patient satisfaction at Dinoyo Public Health Center, Malang City. Health workers, especially nurses, always pay attention to and improve good communication when dealing with patients, namely by paying attention to patient talks, giving patients the opportunity to ask questions or give statements, and nurses must communicate with nurses in accordance with the applicable SOPs in the relevant puskesmas.

Keywords: Perception; verbal communication; non verbal communication; patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan mempunyai posisi yang strategis dalam menentukan

mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit karena jumlah perawat adalah yang terbanyak dan yang paling banyak kontak dengan pasien. Perawat memberikan

pelayanan selama 24 jam terus menerus pada pasien sehingga menjadikan satu-satunya profesi kesehatan dirumah sakit yang banyak memberikan persepsi terhadap pelayanan kesehatan pada diri pasien. Berdasarkan konsep di atas maka tuntutan terhadap pelayanan kesehatan agar lebih efektif dan efisien serta berkualitas (Nursalam, 2011).

Dengan tuntutan pelayanan kesehatan masyarakat yang lebih bermutu di setiap puskesmas yang berada di daerah-daerah yang sulit di jangkau. Faktor penentu kualitas pelayanan masyarakat ditentukan oleh pelayanan petugas kesehatan disesuaikan dengan situasi dan kondisi masyarakat setempat adapun hal lain yang diperhatikan dalam menjalin hubungan kerabatan, bersosialisasi dan membangun kerja sama antar kelompok masyarakat dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Tuntutan masyarakat ialah memperoleh kepuasan terhadap suatu pelayanan dari puskesmas (Nursalam, 2011)

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak terlepas dari (sikap dan perilaku) dalam berkomunikasi dengan pasien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, meskipun sarana dan prasarana pelayanan sering dijadikan ukuran mutu oleh pelanggan namun ukuran utama penilaian

terhadap sikap dan perilaku pelayanan yang ditampilkan oleh petugas. Sikap dan perilaku yang baik oleh perawat sering dapat menutupi kekurangan dalam hal sarana dan prasarana (Pohan, 2006)

Tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas semakin berkembang sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan serta pendidikan dan pendapatan masyarakat. Perkembangan bidang kesehatan harus terus dijalankan maka implementasi pelayanan jasa yang dilakukan oleh sarana jasa yang dilakukan oleh sarana pelayanan kesehatan dengan cara memberikan pelayanan terbaik bagi pasien dengan tujuan menciptakan kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan masyarakat menjadi berkualitas harus didukung dengan komunikasi terapeutik (Muninjaya, 2011).

Dalam proses asuhan keperawatan, komunikasi ditujukan untuk mengubah perilaku klien guna mencapai tingkat kesehatan yang optimal. Komunikasi dalam keperawatan disebut komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik adalah suatu pengalaman bersama antara perawat dan pasien yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah pasien. Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antara perawat dengan pasien. Persoalan mendasar dari komunikasi ini adalah komunikasi verbal dan non verbal (Potter, 2006).

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan bahasa

alat atau komunikasi kebahasaan. Komunikasi verbal dapat dijalin secara lisan atau tulisan. Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang tidak menggunakan bahasa lisan atau tulisan, tetapi menggunakan bahasa isyarat (gerak tangan), bahasa gambar dan bahasa sikap. Komunikasi non verbal biasanya dilakukan melalui beberapa cara, seperti ekspresi wajah, gerakan tubuh tertentu, intonasi suara, serta jarak antar individu dalam percakapan. Komunikasi dapat diartikan sebagai usaha untuk menyampaikan maksud tertentu kepada orang lain sehingga orang tersebut dapat memahami maksud yang disampaikan. Kualitas suatu proses komunikasi ditentukan oleh seberapa jauh pemahaman penerimaan terhadap pesan yang diterimanya (Tjiptono, 2000).

Penelitian yang sama dilakukan oleh Eka(2014) tentang hubungan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah Abdul Wahab Sjaharanie kota dan penelitian yang lain yang dilakukan Sandara(2013) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang instalasi rawat inap non bedah penyakit dalam pria dan wanita Rsup dr.M.Djamil Padang. Dari paparan tersebut yang belum diteliti ialah hubungan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Dinoyo kota Malang pada tanggal 1 Februari 2017 dari

penyebaran kuesioner didapatkan 10 pasien yang dirawat dan berkunjung di Puskesmas Dinoyo Malang. Dimana tugas perawat dalam memberikan pelayanan belum sepenuhnya terwujud dimana didapatkan 5 pasien mengatakan merasa kurang puas terhadap komunikasi verbal dan non verbal yaitu intonasi atau nada suara petugas saat berkomunikasi, pesan yang disampaikan petugas kurang jelas, pesan yang disampaikan petugas kurang dipahami, ekspresi wajah petugas kurang menyenangkan, dan 3 orang pasien merasa cukup puas yaitu sentuhan petugas saat melakukan pemeriksaan, dan saat berkomunikasi petugas tidak memberikan kesempatan untuk pasien bertanya. Sedangkan 2 pasien lain mengatakan merasa puas yaitu perawat memberikan kesempatan saat berkomunikasi, pesan yang disampaikan mudah dipahami.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas Dinoyo Kota Malang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian analitik korelasional desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berada di Puskesmas Dinoyo kota Malang sebanyak 304 orang dan sampel penelitian menggunakan *random simple sampling* sebanyak 75 orang yaitu teknik acak yang dijadikan sampel. Instrumen dalam

penelitian ini menggunakan kuesioner dalam observasi serta variabelnya terdiri dari dua variabel bebas atau independen dalam penelitian ini adalah persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non verbal dan variabel dependen atau terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Analisis yang digunakan *pearson product moment*.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien bersedia menjadi responden dan persepsi pasien terhadap komunikasi verbal dan non verbal perawat dan tingkat kepuasan pasien selama berada di Puskesmas, sedangkan kriteria eksklusi adalah pasien yang rawat jalan dengan penurunan kesadaran, pasien yang tidak bersedia untuk diteliti dan pasien pulang saat penelitian berlangsung. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 27 Juni-27 Juli 2017 di Puskesmas Dinoyo kota Malang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Kategori Persepsi Pasien tentang Komunikasi Verbal dan Non-Verbal Perawat di Puskesmas Dinoyo kota Malang Tahun 2017

Kategori Persepsi Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat	f	(%)
Sangat Baik	74	98,7
Baik	1	1,3
Cukup baik	0	0
Kurang baik	0	0
Total	75	100

Berdasarkan Tabel 1, menunjukkan bahwa persepsi pasien tentang komunikasi

verbal dan non-verbal perawat di Puskesmas Dinoyo Kota Malang hampir seluruhnya dikategorikan baik yaitu sebanyak 74 orang (98,7%).

Tabel 2. Kategori Kepuasan Pasien di Puskesmas Dinoyo Kota Malang Tahun 2017

Kategori Kepuasan Keluarga	f	(%)
Sangat puas	73	97,4
Puas	2	2,6
Cukup puas	0	0
Kurang puas	0	0
Tidak puas	0	0
Total	75	100

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Dinoyo Kota Malang hampir seluruhnya dikategorikan sangat puas yaitu sebanyak 73 orang (97,3%).

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa hampir seluruhnya persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non verbal yang dikategorikan lebih banyak yaitu variabel sangat baik dan sangat puas yaitu sebanyak 73 orang (97,4%) didapat juga kepuasan pasien yang dikategorikan puas.

Tabel 3 Tabulasi Silang Persepsi Pasien tentang Komunikasi Verbal dan Non-Verbal Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien.

variabel	Kepuasan pasien		
	Sangat puas	puas	total
Komunikasi verbal	73	1	74
unikasi verbal	97,4%	(1,3%)	(98,7%)
si trapeutik	0	1	1
		(1,3%)	(1,3%)
Total	73	2	75
	97,4%	(2,6)	(100%)

Berdasarkan hasil analisis statistik menggunakan *pearson product moment* untuk membuktikan hubungan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dinoyo Kota Malang didapatkan nilai Signifikan ($p\ value 0,000 \leq 0,05$) yang berarti data dinyatakan sangat signifikan dan H_1 diterima, artinya ada hubungan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dinoyo Kota Malang.

Hasil analisa *pearson product moment* menemukan nilai koefisien korelasi (*pearson correlation*) 0,575 yang berarti bahwa semakin baik persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Nilai *correlation coefficient* juga menunjukkan bahwa kontribusi hubungan persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dinoyo Kota Malang sebesar 57,5%.

Komunikasi Verbal dan Non Verbal

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa persepsi pasien tentang komunikasi verbal dan non-verbal perawat di Puskesmas Dinoyo kota Malang hampir seluruhnya dikategorikan baik yaitu sebanyak 74 orang (98,7%). Komunikasi verbal dan nonverbal yang baik dapat berupa interaksi yang baik antara perawat dan pasien dalam berkomunikasi, dari awal hingga akhir pertemuan dengan

menggunakan bahasa lisan atau tulisan serta ungkapan perasaan melalui ekspresi wajah, gerakan tubuh, intonasi suara serta jarak antara pasien dan perawat. Hal ini didukung dengan pendapat Machfoedz (2009) bahwa komunikasi terapeutik yang baik merupakan pengalaman interaktif bersama antara perawat dan pasien dalam komunikasi yang bertujuan menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien. Berdasarkan hasil temuan dan teori tersebut di atas, peneliti berpendapat bahwa komunikasi verbal dan non verbal yang baik merupakan interaksi atau adanya hubungan yang baik antara perawat dengan pasien, yaitu perawat mampu melakukan tugas dan tanggungjawabnya sesuai profesi dalam mengatasi masalah yang dihadapi pasien dengan menggunakan segala kemampuannya. Perawat yang mampu melakukan komunikasi yang sesuai dengan manajemen keperawatan yaitu melalui tahap atau fase yang sesuai dengan manajemen keperawatan. Fase-fase yang berhubungan langsung dengan pasien terdiri dari empat fase, yaitu fase pengenalan, fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi. Dalam penelitian ini tidak mengkaji secara dalam fase-fase komunikasi terapeutik tetapi hanya mengkaji komunikasi verbal dan non verbal.

Kategori Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Dinoyo kota Malang hampir seluruhnya dikategorikan sangat puas yaitu sebanyak

Lampiran 5 Jurnal Tentang Hubungan Komunikasi Verbal dan Nonverbal Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di Puskesmas Kabupaten Bengkalis

e-ISSN 2776-6314

Volume 01, Nomor 02 Tahun 2021



Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)

e-ISSN 2776-6314

<https://jom.htp.ac.id/index.php/rmik>

Hubungan Komunikasi Verbal Dan Non-Verbal Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di Puskesmas Kabupaten Bengkalis

Nur Qamarina¹, Tri Purnama Sari², Indra Bayu Kusuma³

^{1,2}Program Studi DIII Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah Pekanbaru

Email: ¹nurqamarina1214@gmail.com,

²tripurnamasari@htp.ac.id, ³indrab859@gmail.com

Histori artikel	Abstrak
<p><i>Received:</i> 11 Agustus 2021</p> <p><i>Accepted:</i> 25 September 2021</p> <p><i>Published:</i> 26 Oktober 2021</p>	<p>Komunikasi verbal identik dengan ucapan lisan ataupun tulisan. Komunikasi non verbal adalah pesan atau informasi yang disampaikan tidak secara langsung. Berdasarkan survey awal riset, didapatkan 60% pasien mengeluh di pendaftaran rawat jalan kurang memuaskan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi verbal dan non-verbal dengan kepuasan pasien. Jenis penelitian kuantitatif dengan desain <i>cross-sectional</i>. Teknik pemilihan sampel menggunakan <i>accidental sampling</i>. Total sampel 91 orang pasien rawat jalan. Pengolahan data dengan analisa univariat dan analisa bivariat menggunakan uji chi square dengan <i>Confident Interval</i> (CI 95%). Terdapat 44 orang (48,3%) menyatakan komunikasi verbal tidak baik dan 47 orang (51,6%) menyatakan baik. Ada 46 orang (50,5%) menyatakan komunikasi non verbal tidak baik</p>

dan 45 responden(49,5%)menyatakan baik. Analisa bivariat diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan komunikasi verbal dengan kepuasan pasien (*p value* 0,000: OR; 6,400) dan terdapat hubungan signifikan komunikasi non-verbal dengan kepuasan pasien (*p value* 0,006, OR; 7,333). Kesimpulan terdapat hubungan komunikasi verbal dan non verbal dengan kepuasan pasien dengan *p value*<0,005. Saran bagi puskesmas diperlukan pelatihan *excellent service* terutama cara berkomunikasi yang baik kepada pasien dan keluarganya guna mewujudkan pelayanan yang bermutu dan berkualitas.

Kata Kunci : Komunikasi Verbal, Komunikasi Non-Verbal, Kepuasan Pasien

Latar Belakang

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan salah satu bagian pelayanan kesehatan yang menangani penerimaan pasienberobat jalan maupun yang akan dirawat inap di rumah sakit. Petugas rekam medis adalah petugas yang pertama kalinya bertemu dengan pasien di tempat pendaftaran pasien oleh karena itu tugas dari seorang perekam medis adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas rekam medis tersebut (Sudra, 2017).

Kemampuan komunikasi verbal dan konunikasi non verbal merupakan salah satu faktor pendukung dalam proses pelayanan. Komunikasi merupakan *softskill* atau kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan guna mempertahankan pelanggan/pasien dan meningkatkan pelanggan/pasien, aktivitas dalam kualitas pelayanan berawal dari kemampuan komunikasi petugas pelayanan. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik bilamana dilaksanakan oleh petugas dengan cepat, sikap yang ramah, empati, sopan, tertib dan penuh tanggung jawab.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien

yang rendah akan berdampak terhadap kunjungan di rumah sakit dan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien di mana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitupula tuntutanannya akan mutu pelayanan yang diberikan (Heriandi, 2006 dalam Novianty, 2019).

UPT Puskesmas Pambang Kecamatan Bantan merupakan puskesmas non rawat inap dengan karakteristik wilayah kerja pedesaan. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan di puskesmas ini cukup banyak khususnya pasien BPJS. Tercatat tiga bulan terakhir 2020 berjumlah 286 orang (September 2020), ada 463 orang (Oktober 2020), dan ada 281 orang (November 2020).

Berdasarkan survei awal melalui wawancara kepada 15 orang pasien rawat jalan didapatkan 9 orang (60%) mengeluh pelayanan kurang memuaskan terhadap pelayanan tempat pendaftaran pasien rawat jalan. Hal ini karena kurangnya komunikasi yang baik antara pasien dengan petugas pendaftaran sehingga terjadi kesalahpahaman yang menimbulkan rasa kurang nyaman. Ketidakpuasan pasien disebabkan komunikasi verbal dan non verbal yang kurang baik. Komunikasi verbal yang kurang baik yakni petugas kurang ramah, dan kurang jelas dalam menyampaikan informasi selain itu terlalu cepat dalam berbicara sehingga pasien mendapatkan informasi yang kurang jelas. Sedangkan pada komunikasi non verbal yang kurang baik yakni petugas tidak memperhatikan pasien saat sedang berbicara, ekspresi wajah cemberut atau kurang senyum kepada pasien yang membuat pasien canggung.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis merumuskan masalah "Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal terhadap Kepuasan Pasien BPJS pada Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) di Unit Pelayanan Teknis (UPT) Puskesmas Pambang Kabupaten Bengkalis Tahun 2021".

Metode

Jenis penelitian adalah kuantitatif bersifat *cross sectional*. Penelitian ini menggunakan metode survei analitik. Sumber data penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS rawat jalan yang dalam 3 (tiga) bulan yaitu September-November 2020 di UPT Puskesmas Pambang Kabupaten Bengkalis yaitu 1030 orang. Sampel penelitian ini diambil berdasarkan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi didapat sampel 91 orang. Jumlah pertanyaan kuesioner untuk komunikasi verbal non-vebal masing-masing 5 (lima) pertanyaan. Skala ukur yang digunakan nominal dan hasil ukur yaitu 0 (nol) menyatakan "Tidak" dan 1 (satu) menyatakan "Ya". Pengolahan data dengan analisa univariat dan analisa bivariat menggunakan uji chi square dengan *Confident Interval* (CI 95%).

Hasil Dan Pembahasan

a. Analisis univariat

1. Analisis Univariat Karakteristik Responden

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	F	Persentase (%)	
Jenis Kelamin	Laki-laki	44	48,4
	Perempuan	47	51,6
Total	91	100	
Pendidikan	S1	5	5,5
	SLTA/SMA	34	37,4
	SLTP/SMP	24	26,4
	SD	22	24,2
	Tidak Tamat SD	6	6,6
Total	91	100	
Pekerjaan	Guru	4	4,4
	Buruh	9	9,9
	Petani	6	6,6
	Nelayan	11	12,1
	IRT (Ibu Rumah Tangga)	29	31,9
	Pelajar/Mahasiswa	20	22,0
	Tidak Bekerja	12	13,2
Total	91	100	

Berdasarkan tabel 1 diperoleh data bahwa mayoritas responden adalah perempuan 47 orang (51,6%). Mayoritas berpendidikan SLTA/SMA sebanyak 34 orang (37,4%). Mayoritas pekerjaan responden adalah IRT (ibu rumah tangga) sebanyak 29 orang (31,9%).

2. Analisis Univariat Variabel Dependent dan Independent

Tabel 2

**Analisis Univariat Variabel Dependent dan Independent
UPT Puskesmas Pambang Tahun 2021**

Variabel Dependent	Hasil Ukur	F	Persentase (%)
Kepuasan Pasien	TIDAK	48	52,7
	YA	43	47,3
Total		91	100
Variabel Independent			
Komunikasi Verbal	TIDAK	44	48,4
	YA	47	51,6
Total		91	100
Komunikasi Non Verbal	TIDAK	46	50,5
	YA	45	49,5
Total		91	100

Berdasarkan tabel diperoleh dari 91 orang responden, didapatkan yang tidak puas sebanyak 48 orang (52,7%). Responden menyatakan komunikasi verbal yang tidak baik sebanyak 44 orang (48,4%). Sebagian responden menyatakan komunikasi nonverbal yang tidak baik sebanyak 46 orang (50,5%).

b. Analisis Bivariat

Tabel 3

Analisis Bivariat

Komunikasi Verbal	Kepuasan Pasien				N	(%)	P Value	OR (95%) CI
	TIDAK		YA					
	N	(%)	N	(%)				
TIDAK	33	75,0	11	25,0	44	100	0,000	6,400 (2,557-16,019)
YA	15	31,9	32	68,1	47	100		
Total	48	52,7	43	47,3	91	100		
Komunikasi Non-verbal	Kepuasan Pasien				N	(%)	P Value	OR (95%) CI
	TIDAK		YA					
	N	(%)	N	(%)				
TIDAK	27	58,7	19	41,3	46	100	0,006	3,498 (1,463-

YA	13	28,9	32	71,1	45	100		8,364)
Total	40	44	51	56	91	100		
Komunikasi Verbal dan Non-verbal	Kepuasan Pasien				N	(%)	P Value	OR (95% CI)
	TIDAK		YA					
	N	(%)	N	(%)				
TIDAK	42	33,2	21	29,8	63	100	0,000	7,333 (2,583-20,824)
YA	6	14,8	22	13,2	28	100		
Total	48	48,0	43	43,0	91	100		

Berdasarkan tabel diperoleh dari 91 orang responden, didapatkan komunikasi verbal yang tidak baik diperoleh sebanyak 33 orang (75,0%) yang menyatakan tidak puas. Sedangkan komunikasi non-verbal yang tidak baik diperoleh sebanyak 27 orang (58,7%) yang menyatakan tidak puas. Dan untuk komunikasi verbal dan non-verbal yang menyatakan tidak baik diperoleh sebanyak 42 orang (33,2%) yang menyatakan tidak puas.

Pembahasan

1. Komunikasi

Komunikasi berasal dari kata *communicate* (bahasa latin) yang artinya menjadikan suatu milik bersama dan komunis yang arti harfiahnya milik bersama. Komunikasi merupakan seni penyampaian informasi pesan ide atau gagasan dari komunikator untuk mengubah membentuk perilaku komunikan pola sikap pandangan dan pemahaman kepala pemahaman yang dikehendaki bersama (Handajani, 2016 dalam Purba, dkk, 2020).

Komunikasi verbal identik dengan kata-kata, baik lisan ataupun tulisan. Komunikasi verbal sering digunakan ketika berhubungan dengan semua manusia untuk menyatakan perasaan, pemikiran, data, fakta, emosi, informasi dan gagasan, saling berdebat, bertengkar dan bertukar perasaan (Purba, dkk, 2020).

Pelayanan TPPRJ di Puskesmas, komunikasi secara verbal sangat banyak dilakukan dalam memberikan pelayanan. Komunikasi verbal biasanya lebih akurat dan tepat waktu. Kata-kata adalah alat atau simbol yang dipakai untuk mengekspresikan idea tau perasaan, membangkitkan respons emosional atau menguraikan objek, observasi, dan ingatan. Sering juga untuk menyampaikan arti yang tersembunyi dan menguji minat seseorang.

inap di rumah sakit Bhayangkara tingkat III. Penelitian yang dilakukan Tanapuan, O.P, Pratiwi, S, Sulasmini (2019) menyatakan adanya hubungan komunikasi non verbal terhadap kepuasan pasien di Pukesmas Dinoyo kota Malang. Menurut asumsi peneliti bahwa petugas pendaftaran rawat jalan sudah cukup baik dalam berkomunikasi terhadap pasien BPJS rawat jalan dan dapat ditingkatkan lagi agar pasien terlayani dengan baik.

2. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien keluaran (*outcome*) dari layanan kesehatan dan suatu perubahan dari sistem pelayanan kesehatan yang ingin dilakukan serta merupakan tujuan akhir pemasaran suatu rumah sakit. Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, adanya perhatian terhadap keluhan kondisi lingkungan fisik dan tanggapan atau memprioritaskan kebutuhan pasien (Tjiptono, 2011 dalam Novianty, 2019).

Tuntutan pasien terhadap berbagai aspek pelayanan di rumah sakit dirasakan semakin tinggi terlihat dengan semakin meningkatnya keluhan terhadap pelayanan. Disamping itu pentingnya sumber daya manusia yang memenuhi syarat baik kualitas maupun kuantitas petugas harus mempunyai pengetahuan yang tinggi keterampilan yang andal dan tingkah laku yang baik. Pelayanan yang diberikan rumah sakit harus berkualitas (Novianty, 2019).

Dilain pihak masih banyak ataupun petugas rumah sakit yang dirasakan oleh pasien masih kurang atau tidak memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien titik terlihat dengan adanya keluhan keluhan (komplain), seperti tenaga kesehatan yang bersifat kurang baik (tidak ramah) dalam memberikan pelayanan (Novianty, 2019).

Hal ini sejalan dengan penelitian Corry Hafizah (2019) yang menyatakan terdapat hubungan antara komunikasi verbal dengan kepuasan pasien dengan $P \text{ value} = 0,000 < 0,05$. Terdapat 76,9% pasien tidak puas terhadap pelayanan komunikasi verbal. Hubungan antara komunikasi non-verbal dengan kepuasan pasien dengan $P \text{ value} = 0,000 < 0,05$ dan menyatakan 60% pasien tidak puas terhadap pelayanan komunikasi non-

verbal. Menurut asumsi peneliti bahwa petugas pendaftaran rawat jalan sudah cukup baik dalam berkomunikasi terhadap pasien BPJS rawat jalan dan dapat ditingkatkan lagi agar pasien terlayani dengan baik. Penelitian lainnya Aprilliyanti, Wagiran (2019) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap tempat pendaftaran rawat jalan menyatakan dari lima dimensi kualitas. Pada dimensi fisik (Tangible) 56% puas, dimensi tanggap, dimensi kehandalan (Reliability) 62% puas, (Responssive) 64% puas, dimensi jaminan (Assurance) 60% puas, dan dimensi empati (Empathy) 55% puas. Pelayanan tingkat kepuasan pasien skor rata-rata keseluruhan adalah 42,1. penelitian Ningsih, A.P. Rudiansyah (2020) tentang analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian tempat pelayanan pendaftaran rawat jalan menyatakan pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran pasien didapatkan skor rata-rata keseluruhan adalah 3,31 atau dalam kategori cukup puas dari diemnsi bukti fisik atau bukti langsung (Tangible). Penelitian yang dilakukan Candramawa, A, Wijayanti, R.A, Hasan, D.A (2020) tentang studi literatur: penyebab ketidakpuasan pasien di pendaftaran rawat jalan RSUD Haji Surabaya Menyatakan 10 (sepuluh) literatur pada dimensi tangible dan empathy pasien merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat 52,7% responden yang tidak puas dengan pelayanan di pendaftaran rawat jalan rumah sakit. Terdapat hubungan yang signifikan komunikasi verbal dan komunikasi non-verbal dengan kepuasan pasien dengan *p-value* 0,005. Peneliti menyarankan agar pihak manajemen rumah sakit memberikan pelatihan *excellent service* pada petugas TPRJ terutama dalam berkomunikasi verbal dan non-verbal dalam pelayanan.

Daftar Pustaka

- Adiwibowo, B.S. (2018). Pelatihan Komunikasi Verbal Dan Non-Verbal Efektif Antara Dokter, Perawat, Pasien, Dan Keluarga Pasien Di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Jakarta. *Jurnal Abdimas*, 4(2), 270-274. Diakses dari https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Pelatihan+Komunikasi+Verbal+Dan+Non-Verbal+Efektif+Antara+Dokter%2C+Perawat%2C+Pasien%2C+Dan+Keluarga+Pasien+Di+Rumah+Sakit+Jiwa+Dr.+Soeharto+Heerdjan+Jakarta&btnq=#d=Gs_Qabs&u=%23p%3Deinv7g8llg8J.
- Alamsyah, (2011). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Aprilliyanti, Wagiran. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj) Di Rumah Sakit Sintang. *Jupermik (Jurnal Perkam Medis Dan Informasi Kesehatan)* 2(2) 63-70. Diakses dari https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Tingkat+Kepuasan+Pasien+Terhadap+Pelayanan+Tempat+Pendaftaran+Pasien+Rawat+Jalan+%28Tpprj%29+Di+Rumah+Sakit+Sintang+The+Level+Of+Patient+Satisfaction+With+Outpatient+Patient+Registration+Services+%28Tpprj%29+At+Hospital+Sintang+Aprilliyanti1+%2C+Wagiran1+1+Prodi+Perkam+Dan+Informasi+Kesehatan%2C+Stikes+Kapas+Ray+Si&btnq=#d=Gs_Qabs&u=%23p%3Dsyyqy5B48J.
- Candramawa, A, Wijayanti, R.A, Hasan, D.A (2020). Studi Literatur: Penyebab Ketidakpuasan Pasien Di Pendaftaran Rawat Jalan Rsu Haji Surabaya. *J-Remi: Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan* 2(1), 175-185. Diakses dari https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Studi+Literatur%3A+Faktor+Penyebab+Ketidakpuasan+Pasien+Di+Pelayanan+Pendaftaran+Rawat+Jalan+Rsu+Haji+Surabaya+2020&btnq=#d=Gs_Qabs&u=%23p%3Demi916gj.
- Hafizah, C. (2019). hubungan komunikasi petugas rekam medis ddengan kepuasan pasien di tempat pendafrn pasien rawat jalan (TPPRJ) puskesmas siak hulu II kabupaten kampar tahun 2019. Karya Tulis Ilmiah tidak di terbitkan. PROGRAM D3 RMIK, Pekanbaru.
- Hayulita, S, Fajri, N. (2016). Hubungan Komunikasi Verbal Perawat Dalam Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interne Rsi Ibnu Sina Bukit Tinggi Tahun 2014. 'Afiyah, 3(1), 52-59. Diakses dari https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Hubungan+Komunikasi+Verbal+Perawat+Dalam++Pelayanan+Dengan+Tingkat+Kepuasan+Pasien+Di++Ruang+Rawat+Inap+Interne+Rsi+Ibnu+Sina+Bukittinggi++Tahun+2014+Sri+Hayulita+1**%29+%2C+Nadiyani+Fajri+2**%29&btnq=#d=Gs_Qabs&u=%23p%3D1ixos7tcp94J.

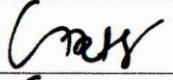
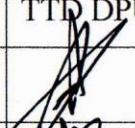
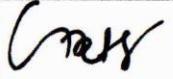
LEMBAR KONSULTASI

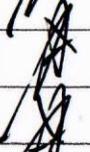
LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBINGAN PROPOSAL DAN KSRIPSI STIKES dr. SOEBANDI JEMBER

Judul Skripsi : Hubungan Tingkat Komunikasi Verbal dan Nonverbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

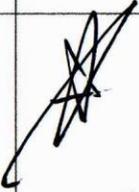
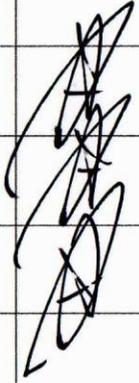
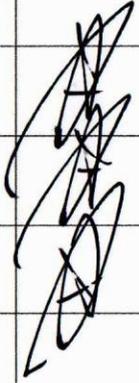
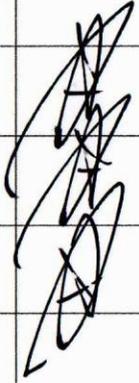
Pembimbing 1 : Dr. Iis Rahmawati, S.Kp., M. Kes

Pembimbing 2 : Drs Said Mardijanto, S. Kep., Ns., M.M

Pembimbing I				Pembimbing II			
No	Tanggal	Materi yang dikonsulkan	TTD DPU	No	Tanggal	Materi yang dikonsulkan	TTD DPU
1	10/12/2021	Konsul judul literature review balasan lanjut buat bab 1		1	9/12/2021	Judul harus didasari oleh artikel(LR)	
2	14/12/2021	Konsul bab1 balasannya marginnya kurang spasi lanjutkan dengan bab 2 dan3 sekalian		2	10/12/2021	Judul setuju harap dilanjutkan bab 1	
3	18/12/2021	Konsul bab 2 dan 3 balasan data bisa dilampirkan dalam screenshot seperti jumlah jurnal. Penulisannya dirapika. Marginnya pakai yang sesuai		3	28/12/2021	Bab 1 = tujuan penelitian dibetulkan lanjut bab 2.	

4	22\01\2022	-Dalam latar belakang permasalahan yang ditemukan harus berdasarkan fenomena yang ada dengan sumber yang relevan. Skala masalah belum nampak lengkap data dari hasil penelitian sebelumnya untuk memperkuat suatu masalah. Dampak apa yang akan terjadi apabila permasalahan tersebut belum diatasi ini juga dilengkapi dengan teori dan data dan hasil penelitian sebelumnya agar terlihat dapat dilakukan. Alasan kenapa permasalahan ini harus direview dalam bentuk literature review. Awal paragraf harus subjek dengan kata hubung.	<i>Cross</i>	4	3/1/2022	Bab 2 harap dilengkapi dilanjutkan bab 3	
				5	28/1/2022	Bab 2 penulisan disesuaikan dengan penulisan tata abjad	
				6	10/2/2022	Bab 1 tulisan diperbaiki	
				7	14/2/2022	Daftar pustaka diperbaiki	

5	02/02/2022	Latar belakang ini masih belum tersusu, masih loncat lihat catatan saya sebelumnya. Apalagi ini studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti atau hasil penelitian sebelumnya. Apakah tidak ada data terbaru. Pasien sudah cukup banyak tapi pernyataan selanjutnya masih kurang tingkat kepuasan. Yang menandakan kepuasan pasien itu apa saja. Apakah hanya dan jumlah kunjungan dan cek teorinya seperti apa.	<i>Crahy</i>	8	28/2/2022	Persiapkan sempro	
6	11/2/2022	Halaman persembahan diketik ulang biar tidak ada blok. Awal huruf kapital, Daftar isi tidak sesuai. Istilah dimiringkan. Daftar pustaka tidak sesuai	<i>Crahy</i>	9	28/3/2022	Sempro	
7	2/3/2022	Acc untuk sempro	<i>Crahy</i>	10	14/4/2022	Acc revisi proposal	
8	6/4/2022	Melakukan revisi dihalaman dan buatlah tabel revisi.	<i>Crahy</i>	11	27/5/2022	Bab IV diperbaiki	
9	12/4/2022	Acc sudah direvisi sempro	<i>Crahy</i>	12	3/6/2022	Bab V diperbaiki1	
10	22/5/2022	Konsul bab 4,5,6 hasilnya dalam tabel ditambahi	<i>Crahy</i>	13	9/6/2022	Bab VI diperbaiki	

		kekurangan dan kelebihan. Pengaturan tatanan naskah					
11	13/6/2022	Konsul bab 1 sampai 6 hasilnya tulisannya dirapikan di dalam tabel spasinya 1 sampai tujuan penelitian hasil analisis critical lihat lagi tujuan penelitian seperti apa	<i>Crazy</i>	14	2/8/2022	Tebal bab IV diperbaiki	
12	28/6/2022	Izin konsul critical aprasail dari bab 1 sampai 6	<i>Crazy</i>	15	9/8/2022	Bab IV acc	
13	3/07/2022	Harap bab IV diperbaiki	<i>Crazy</i>	16	15/8/2022	Daftar pustaka disusun dengan abjad	
14	9/7/2022	Sebaiknya pembahasan ditambah lagi	<i>Crazy</i>	17	22/8/2022	Acc semhas	
15	26/7/2022	Harap dipersiapkan untuk semhas	<i>Crazy</i>				
16	30/8/2022	Konsul hasil revisi mengenai pengaturan penulisan di abstrak. Diatas tabel wajib ada nama tabel penambahan kesimpulan dan saran	<i>Crazy</i>				