

HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI UPTD PUSKESMAS LOKOTOY

The Correlation Between Nurses' Interpersonal Communication With Satisfaction Of Admitted Patients At Lokotoy Public Health Center

Seftin Sry Arisanty¹, Viere Allanled Siauta², Wendi Muhammad Fadhl³

¹ Fakultas Kesehatan, Universitas Widya Nusantara

² Pendidikan Profesi Ners, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jayapura

³ Fakultas Kesehatan, Universitas Widya Nusantara

Alamat Korespondensi : Jl. Untad 1, Tondo, Kota Palu, Sulawesi Tengah

E-mail : siauta.viere@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan tanggung jawab pelayanan kesehatan. Fasilitas dan pelayanan kesehatan yang memenuhi harapan pasien tidak menutup kemungkinan pasien tersebut akan selalu berobat pada pelayanan kesehatan tersebut. Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi faktor komunikasi interpersonal perawat dalam proses pemberian pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Lokotoy. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan analitik menggunakan desain *Cross-Sectional*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 55 responden, sampel 35 responden dengan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *Purposive sampling* dan menggunakan Uji *Chi Square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 35 responden sebagian besar mengatakan komunikasi interpersonal perawat baik dan merasa puas yaitu 21 responden (91,3%) dan komunikasi yang kurang baik dan tidak puas sebanyak 5 responden (71,4%). Hasil analisis Uji *Chi Square* diperoleh 0,001 *p value* (<0,005). Sehingga dapat di simpulkan bahwa terdapat Hubungan antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Lokotoy. Saran bagi UPTD Puskesmas Lokotoy dapat mengadakan pelatihan rutin yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal serta melakukan evaluasi kepuasan pasien secara berkala dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dalam pelayanan kesehatan.

Kata kunci : Komunikasi; Interpersonal ; Kepuasan; Pasien

ABSTRACT

*Patient satisfaction is the responsibility of health services. The services and health facilities that fulfill the patient's expectations that could be possible for them will always seek treatment at the health service itself. Patient satisfaction toward nursing services is one of the factors that impact the nurse's interpersonal communication in the process of providing services. The aim of the research was to determine the correlation between nurses' interpersonal communication and the satisfaction of admitted patients at Lokotoy PHC. This is quantitative research with an analytic approach using a Cross-Sectional design. The population in this reseacrh were 55 respondents, the sample was taken by purposive sampling technique with a total were 35 respondents and using the chi-square test at Lokotoy PHC. The results of the research showed that among 35 respondents, most of them said that the nurse's interpersonal communication was good and satisfied 21 respondents (91.3%), and poor communication and dissatisfied about 5 respondents (71.4%). The results of the Chi-Square Test analysis found *p-value* = 0.001, *p-value* (<0.005). So it could be concluded that there is a correlation between nurse interpersonal communication and satisfaction of admitted patients at Lokotoy PHC. Suggestions for Lokotoy PHC could hold routine training related to interpersonal communication and conduct periodic patient satisfaction evaluations in identifying areas that need improvement in health services.*



Keywords : *Interpersonal; Communication; Satisfaction; Patient*

PENDAHULUAN

Komunikasi adalah komponen penting dalam semua langkah proses perawatan kesehatan (Yolanda dkk, 2022). Perawat harus mempunyai keterampilan untuk berkomunikasi karena akan berhadapan dengan pasien dengan latar belakang yang berbeda-beda. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dirancang dan direncanakan untuk tujuan terapeutik, dalam rangka membangun hubungan antara perawat dan pasien sehingga dapat menghadapi situasi stress, mengatasi gangguan psikologis, akibatnya dapat meringankan dan membuat pasien merasa nyaman, yang pada akhirnya mempercepat proses pemulihan pasien (Hasibuan dkk, 2021).

Kepuasan pasien merupakan bagian sistematis dari kegiatan penjaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, penilaian tingkat kepuasan pasien hendaklah menjadi aktivitas yang tidak terpisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Pasien seringkali memutuskan untuk tidak mengunjungi Puskesmas jika merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Sehingga, kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penilaian mutu pelayanan di Puskesmas. Dengan demikian, mutu pelayanan kesehatan mengacu pada derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan untuk menciptakan kepuasan bagi setiap pasien, jadi semakin tinggi kepuasan maka semakin baik kualitas pelayanan kesehatan. Namun pada kenyataannya, permasalahan

yang sering dihadapi di Puskesmas adalah tidak dapat memberikan tingkat pelayanan yang maksimal seperti yang diharapkan pasien (Ilkafah, 2022).

Berdasarkan data Laporan Tahunan Unit Pelayanan Kesehatan Kemenkes Tahun 2021, target sasaran strategis terwujudnya tingkat kepuasan pelanggan yaitu 92% dan target sasaran strategis terwujudnya pelayanan yang berkualitas maksimal 100% dan minimal 83%. Adapun Indikator terwujudnya kepuasan stakeholder pada sub bagian survey kepuasan pelanggan terhadap senyum, sapa, salam, pelayanan medic dan keperawatan. Pelayanan penunjang dan fasilitas di Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) dari bulan Januari sampai Desember tahun 2021 yang dilakukan menggunakan google form dan instrumen survey kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa pelanggan yang sangat tidak puas 3 orang (1%), sedangkan pelanggan yang cukup puas 26 orang (3%), dan pelanggan yang sangat puas sebesar 766 (96%). Kemudian Indikator Terwujudnya Pelayanan yang Berkualitas pada sub bagian waktu tunggu pelayanan rawat jalan sesuai standar menunjukkan bahwa dari 3.282 pasien yang dilayani terdapat 2.930 pasien yang dilayani sesuai standar sedangkan 351 pasien yang dilayani tidak sesuai standar (Kemenkes, 2021).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Nurul Afwana dkk (2022) tentang hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas



Kopelma Darussalam Banda Aceh didapatkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh Terdapat 43 responden, untuk kategori komunikasi interpersonal perawat yang baik terdapat 7 (16,3%) responden merasa puas dan 11 (25,6%) responden yang merasa tidak puas. Sementara itu untuk kategori komunikasi interpersonal perawat yang tidak baik sebanyak 10 responden (23,3%) yang merasa puas dan 15 responden (34,9%) yang merasa tidak puas. Semakin baik pelaksanaan komunikasi interpersonal maka semakin baik pula kepuasan pasien, idealnya petugas kesehatan khususnya perawat harus lebih mencermati kemampuan pasien atau keluarganya, memberikan akan keluhan pasien, keadaan lingkungan fisik dan lebih mengutamakan kebutuhan pasien (Afwanna dkk, 2022).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada pasien rawat inap UPTD Puskesmas Lokotoy pada bulan April 2023 dari 12 orang pasien yang di wawancara, 2 orang pasien mengatakan puas dengan pelayanan perawat karena sering berkomunikasi dengan pasien, perawat ramah, senyum pada pasien dan memberikan edukasi tentang penyakit pasien, sedangkan 10 orang lainnya mengatakan kurang puas karena jarang berkomunikasi dengan pasien, perawat tidak memberitahukan obat apa yang diberikan, tidak memperkenalkan nama, tidak memberikan edukasi dan solusi terhadap keluhan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada 12 pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Lokotoy, 2 orang pasien mengatakan puas dengan pelayanan perawat karena sering berkomunikasi dengan pasien, perawat ramah, senyum pada pasien dan memberikan edukasi tentang penyakit yang dialami, sedangkan 10 orang lainnya mengatakan kurang puas karena perawat jarang berkomunikasi dengan pasien, perawat tidak memberitahukan obat apa yang diberikan, tidak memperkenalkan nama dan tidak memberikan edukasi dan solusi terhadap keluhan pasien.

Berdasarkan informasi yang diberikan diatas menunjukkan minat peneliti untuk melakukan penelitian tentang hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Lokotoy.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif dengan pendekatan analitik menggunakan *cross-sectional study*. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 55 responden, dan sampel didapatkan 35 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Alat ukur menggunakan kuesioner tentang hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien yang diadopsi dari penelitian Ayun Reni (2018). Kuesioner terdiri dari 25 pertanyaan terdiri dari 10 pertanyaan tentang komunikasi interpersonal, 15 tentang kepuasan pasien. Analisa data yang digunakan dalam penelitian



ini adalah analisa univariat dan bivariat menggunakan uji Uji *Chi Square*.

IZIN ETIK

Uji etik penelitian dilakukan oleh Komisi Etik Penelitian Fakultas Kedokteran Universitas Tadulako dan memperoleh izin etik nomor 6569/UN28.1.30/KL/2023.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisa Univariat

Tabel 1. Distribusi Karakteristik responden berdasarkan umur, pendidikan, pekerjaan dan jenis kelamin di UPTD Puskesmas Lokotoy

Sumber : Data Primer (2023)

Karakteristik Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Umur (Tahun)		
12-16	4	11,5
17-25	1	2,9
26-35	6	17,1
36-45	6	17,1
46-55	11	31,4
56-65	7	20,0
Pendidikan		
SD	20	57,1
SMP	7	20,0
SMA	5	14,3
D3	3	8,6
Pekerjaan		
Petani	15	42,9
Nelayan	2	5,7
Pelajar	4	11,4
Honorar	2	5,7
PNS	2	5,7
IRT	10	28,6
Jenis Kelamin		
Perempuan	19	54,3
Laki-Laki	16	45,7

Berdasarkan tabel 1, dari 35 responden diperoleh usia tertinggi berada pada rentang usia 46-55 tahun sebanyak 11 responden (31,4%), pendidikan responden tertinggi pada tingkat SD sebanyak 20 responden (57,1%),

pekerjaan responden tertinggi yaitu sebagai petani sebanyak 15 responden (42,9%) dan jenis kelamin tertinggi yaitu perempuan sebanyak 19 responden (54,3%).

Tabel 2. Distribusi frekuensi komunikasi interpersonal perawat di UPTD Puskesmas Lokotoy

Komunikasi Interpersonal	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	23	65,7
Cukup baik	5	14,3
Kurang baik	7	20,0

Sumber : Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 2 diatas, dari 35 responden didapatkan bahwa komunikasi interpersonal baik sebanyak 23 responden (65,7%), komunikasi interpersonal cukup sebanyak 5 responden (14,3%) dan komunikasi interpersonal kurang baik sebanyak 7 responden (20,0%).

Tabel 3. Distribusi frekuensi kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Lokotoy

Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	25	71,4
Tidak Puas	10	28,6

Sumber : Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 3 diatas, dari 35 responden didapatkan bahwa responden yang puas sebanyak 25 responden (71,4%) dan responden yang tidak puas sebanyak 10 responden (28,6%).

B. Analisa Univariat

Tabel 4. Distribusi Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di UPTD Puskesmas Lokotoy

Komunikasi Interpersonal Perawat	Kepuasan Pasien				Total		Hasil Uji Statistik
	Puas		Tidak Puas		F	%	
	f	%	f	%			
Baik	21	91,3%	2	8,7%	23	100%	
Cukup Baik	2	40,0%	3	60,0%	5	100%	0,001
Kurang Baik	2	28,6%	5	71,4%	7	100%	

Berdasarkan Tabel 4 diatas menunjukkan bahwa dari 35 responden yang masuk kedalam kategori komunikasi interpersonal baik dan puas sebanyak 21 responden (91,3%), responden yang masuk kedalam kategori komunikasi interpersonal baik dan tidak puas sebanyak 2 responden (8,7%). Komunikasi cukup baik dan puas sebanyak 3 responden (40,0%) kemudian Komunikasi cukup baik dan tidak puas sebanyak 3 responden (60,0%). Selanjutnya komunikasi yang kurang baik namun puas sebanyak 2 responden (28,6%) serta komunikasi yang kurang baik dan tidak puas sebanyak 5 responden (71,4%).

Berdasarkan hasil uji *chi-square* diperoleh nilai p menunjukkan angka 0,001 oleh karena $p\ value < 0,05$, maka H_0 di tolak dan H_a di terima secara statistik terdapat hubungan antara Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di UPTD Puskesmas Lokotoy.

PEMBAHASAN

1. Komunikasi Interpersonal Perawat

Hasil penelitian yang dilakukan kepada 35 responden didapatkan bahwa komunikasi interpersonal perawat baik sebanyak 23 responden (65,7%), komunikasi interpersonal cukup sebanyak 5 responden (14,3%) dan komunikasi interpersonal kurang baik sebanyak 7 responden (20,0%). Hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Etyca Sari et al., (2022) yang dilakukan di rawat inap Rumah Sakit William Booth, menyatakan bahwa semua perawat memiliki komunikasi interpersonal yang sebanyak 25 responden (100,0%).

Komunikasi interpersonal merupakan bagian yang fundamental dalam keperawatan dan mengembangkan hubungan positif antara perawat dan pasien bahkan pada dasarnya merupakan hal utama dalam kualitas pelayanan keperawatan (Pengganti, 2020). Kemampuan berkomunikasi yang efektif sangat membantu dalam upaya pemecahan masalah pasien, mempermudah pemberian bantuan pelayanan medis maupun pelayanan psikologis. Oleh karena itu, komunikasi

sangat penting untuk dipahami perawat (Massyat, et al., 2021).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Iskandar (2020) tentang komunikasi interpersonal tenaga keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Batua Makassar didapatkan bahwa dari 40 responden yang menyatakan komunikasi interpersonal tenaga keperawatan terdapat 23 (57,5%). Iskandar mempertegas dalam komunikasi interpersonal yang terjadi adalah terwujudnya suasana nyaman yang dirasakan pasien dalam berbagai hal. Pasien merasa nyaman saat menjalani tes, minum obat, menyelesaikan sarapan, dan lain-lain. Pada dasarnya, cara perawat berbicara, bagaimana memberi nasehat sebagai bagian dari komunikasi interpersonal. Layanan tersebut dapat membantu pemulihan mereka. Komunikasi yang baik bahkan dapat memberikan semangat dan motivasi.

2. Kepuasan Pasien

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 35 responden didapatkan bahwa responden yang puas sebanyak 25 responden (71,4%) dan responden yang tidak puas sebanyak 10 responden (28,6%). Hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Listia et al., (2024) yang dilakukan di rawat inap instalasi hemodialisa RSUD Panembahan Senopati Bantul, menyatakan bahwa sebagian besar pasien puas sebanyak 61 responden (70,9%).

Kepuasan pasien sangat penting karena kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penilaian kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dapat membuat

setiap pasien puas. Berdasarkan kuesioner, pada parameter *tangibles* (kenyataan) pernyataan nomor 1 dan *empathy* (empati) nomor 14 yaitu “perawat menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas toilet” dan parameter “perawat selalu mendengarkan keluhan yang anda rasakan” terdapat 33 responden (94,3%) memilih puas, artinya bahwa responden puas dengan fasilitas yang disediakan dalam hal ini toilet yang bersih dan juga perawat bersikap empati yaitu mendengarkan keluhan pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rani, M dkk (2020) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Ruang Perawatan Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar menunjukkan bahwa t hitung 4,637 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ juga hasil uji regresi linear berganda menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,422 artinya bahwa secara keseluruhan variabel *tangibles* paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap *Private Care Center* (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo.

Kepuasan pasien merupakan tujuan pelayanan kesehatan. Manfaat pelayanan terbaik bagi pelanggan adalah puas dan interaksi positif. Kepuasan penting untuk mengetahui dan menentukan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus

melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan (Mongi, 2020).

3. Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di UPTD Puskesmas Lokotoy

Berdasarkan uji Bivariat menunjukkan bahwa dari 35 responden yang masuk kedalam kategori komunikasi interpersonal baik dan puas sebanyak 21 responden (91,3%), responden yang masuk kedalam kategori komunikasi interpersonal baik dan tidak puas sebanyak 2 responden (8,7%). Komunikasi cukup baik dan puas sebanyak 3 responden (40,0%) kemudian Komunikasi cukup baik dan tidak puas sebanyak 3 responden (60,0%). Selanjutnya komunikasi yang kurang baik namun puas sebanyak 2 responden (28,6%) serta komunikasi yang kurang baik dan tidak puas sebanyak 5 responden (71,4%). Hasil nilai p menunjukkan angka 0,001 oleh karena p value $< 0,05$, maka secara statistik terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien Rawat Inap di UPTD Puskesmas Lokotoy.

Responden yang masuk kedalam kategori komunikasi interpersonal baik dan puas sebanyak 21 responden (91,3%), merujuk pada data statistik peneliti berasumsi

bahwa semakin baik komunikasi interpersonal perawat akan semakin baik pula kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Iskandar (2020) tentang Komunikasi Interpersonal Tenaga Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang menyatakan bahwa yang menyatakan komunikasi interpersonal baik dan puas sebanyak 23 responden (57,5%), Iskandar menegaskan bahwa terjadinya komunikasi interpersonal adalah tercapainya suasana nyaman yang dialami pasien dengan berbagai cara, sehingga pasien merasa senang dan memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien.

Responden yang masuk kedalam kategori baik namun tidak puas yaitu 2 responden (8,7%) peneliti berasumsi bahwa berdasarkan kuesioner, pada parameter *responsiveness* (tanggung jawab) pernyataan nomor 9 “perawat menyediakan fasilitas yang anda butuhkan” yaitu sebanyak 16 responden (45,7%) artinya bahwa dengan segala keterbatasan sarana prasarana yang ada di UPTD Puskesmas Lokotoy menyebabkan perawat tidak dapat memenuhi fasilitas yang dibutuhkan pasien. Kepuasan pasien yang rendah akan mengakibatkan lebih sedikit kunjungan pasien, sehingga berdampak pada pelayanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arifin et al (2019) tentang Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung bahwa lebih dominan yang menyatakan tidak puas yaitu 51 responden (51,0%), menurut Arifin et al semakin baik institusi maka akan semakin besar dampaknya terhadap kepuasan

pasien, pasien merasa puas selama berobat di puskesmas, merekomendasikan kesempurnaan kepada orang lain atau keluarganya, dan hal ini juga dapat menjadi penunjang bagi perkembangan pelayanan kesehatan.

Responden yang masuk dalam kategori komunikasi kurang baik namun puas sebanyak 2 responden (28,6%). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sebagian responden berusia 50-60 tahun yaitu sebanyak 18 responden (51,3%), peneliti berpendapat bahwa usia seseorang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Situasi ini memungkinkan orang dewasa untuk berpikir realistis dan dengan demikian menjadi lebih menghargai pelayanan medis yang diberikan oleh rumah sakit. Hal tersebut akan membuat mereka semakin puas dengan pelayanan yang diberikan. Dalam konteks ini, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusnoto, *dkk* (2019), bahwa dengan rerata umur 45 tahun ke atas cenderung lebih mudah puas dibandingkan dengan generasi muda. Dan juga generasi muda lebih khawatir terhadap prognosis penyakitnya karena memikirkan masa depannya sehingga mengharapkan pelayanan yang lebih optimal.

Responden yang mengatakan komunikasi yang kurang baik dan tidak puas sebanyak 5 responden (71,4%). Peneliti berasumsi bahwa berdasarkan data dari kuesioner pada poin ke 6 yaitu “mencondongkan tubuh kearah pasien” sebanyak 16 responden (45,7%) memilih tidak, jadi menurut peneliti dalam berkomunikasi bukan hanya ramah dan

tidaknya seorang perawat namun harus juga memperhatikan kesopanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Astutik (2018) tentang komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Melati RSUD Bangil pada pernyataan “mencondongkan tubuh kearah pasien” terdapat hasil 38 responden (73%) memilih tidak. Astutik memperegas bahwa perawat yang sopan cenderung cenderung condong ke arah pasien, karena badan perawat condong ke arah pasien, menunjukkan bahwa perawat tersebut sopan dan berperilaku baik.

Menurut Arifin *dkk* semakin baik institusi maka akan semakin besar dampaknya terhadap kepuasan pasien, pasien merasa puas selama berobat di puskesmas, merekomendasikan kesempurnaan kepada orang lain atau keluarganya, dan hal ini juga dapat menjadi penunjang bagi perkembangan pelayanan kesehatan. Menurut Notoatmodjo, agar proses komunikasi kesehatan menjadi efektif dan relevan, beberapa hal dapat dilakukan dalam bentuk komunikasi interpersonal yang merupakan salah satu bentuk Komunikasi paling efektif, karena antara komunikator dan komunikan bisa tatap muka secara langsung sehingga menimbulkan suatu rangsangan, yaitu suatu pesan atau informasi disampaikan oleh komunikator dan tanggapan dapat diberikan saat itu juga (Siregar, 2022).

PENUTUP

Sebagian besar komunikasi interpersonal perawat di UPTD Puskesmas Lokotoy baik. Sebagian besar kepuasan

pasien di UPTD Puskesmas Lokotoy tidak puas. Ada hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap UPTD Puskesmas Lokotoy Kabupaten Banggai Laut.

Saran untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan variabel lainnya seperti kualitas pelayanan, waktu tunggu, fasilitas pendukung agar hasil penelitian ini lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Afwanna, N, Ibrahim, N & Mardhatillah, 2022, 'Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh, Jurnal Ilmiah Mahasiswa, Vol. 1, No. 1, hlm 1 - 5.
- Astutik, A, R, Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Studi Di Ruang Melati RSUD Bangil (Skripsi). Pasuruan : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan Cendikia Medika Jombang ; 2018. 103 hal.
- Ethyca Sari, Lina Mahayaty, Maharani Puspitasari, 2022, Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap, Jurnal Ilmu Pemerintahan, 5 (2)
- Hasibuan, dkk (2021), Goals And Stages Of Therapeutic Communication, Universitas Medan Area Prodi Ilmu Komunikasi ;19 Juli 2022 (dikutip 16 Juli 2023). Tersedia dari ; <https://ilmukomunikasi.uma.ac.id/2022/07/19/tujuan-dan-tahap-komunikasi-terapeutik/>
- Ilkafah. Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital ; 04 Januari 2022 (dikutip 15 Juli 2023), Tersedia dari : <https://news.unair.ac.id/2022/01/04/kepuasan-pasien-sebagai-indikator-mutu-dalam-pelayanan-kesehatan/?lang=id#:~:text=Bila%20pasien%20tidak%20menemukan%20kepuasan,mutu%20pelayanan%20di%20rumah%20sakit.>
- Iskandar, M, A, Hairuddin & Halim, H, 2020, 'Komunikasi Interpersonal Tenaga Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien', Jurnal Ilmiah Umum dan Kesehatan Aisyiyah, Vol. 5, No. 2, hlm 96 - 101.
- Kemendes. Laporan Tahunan Unit Pelayanan Kesehatan Kemendes Tahun 2021 [internet]. Jakarta; 2021. Tersedia dari : <https://upk.kemkes.go.id/new/download/5f5637ccc86317a6a7fb031fef56b38.pdf>
- Listia Sundari, Rohayati Masitoh, Yuni Kurniasih, 2022, 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Hemodialisa RSUD Panembahan Senopati Bantul
- Massyat, M Masyhadiah, Reskiawan, 2021, Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dan Pasien Rawat Inap Dalam Pemberian Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Hajja Andi Depu Kabupaten Polewali Mandar, Journal Pegguruang : C
- Rani, M, Basalamah, S & Damis, H, 2020, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar, Tata Kelola, Vol. 7, No. 2, hlm 96 – 100.
- Rusnoto dkk, 2019, "Hubungan Komunikasi dan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien", Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan, Vol. 10, No. 2, hlm 343 – 348.
- Siregar, P, 2022, "Komunikasi Kesehatan Teori dan Aplikasi" CV. Merdeka Kreasi Group, Medan, Dilihat tanggal 24 Agustus 2023. https://www.google.co.id/books/edition/Komunikasi_Kesehatan/T1nJEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Komunikasi+Kesehatan+Teori+dan+Aplika si+oleh+siregar&pg=PR4&printsec=frontcover
- Yolanda dkk, (2021) What is the Importance of Communication in Health Services? Universitas Medan Area Prodi Ilmu Komunikasi ; 07 Oktober 2021 (dikutip 16 Juli 2023). Tersedia dari ; <https://ilmukomunikasi.uma.ac.id/2021/10/07/apa-pentingnya-komunikasi-dalam-pelayanan-kesehatan/>