

PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG PERAWATAN MAWAR LANTAI II RSU WISATA UIT MAKASSAR

(Effect Of Therapeutic Nurse Communication On The Level Of Satisfaction Patient Care Hospital In The Floor Ii Tour Uit Hospital Makassar)

Lahendri¹⁾ Muzakkir²⁾ Gunawan³⁾

¹⁾Manajemen, PPs STIE Amkop

email: lahendri6@gmail.com

²⁾Kesehatan, PPs STIE Amkop

email: Muzakkir@yahoo.com

³⁾Manajemen, PPs STIE Amkop

email: fadelgun@yahoo.co.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah: (1). Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi verbal terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang perawatan Mawar lantai II RSU. Wisata UIT Makassar (2). Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi nonverbal terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang perawatan Mawar lantai II RSU. Wisata UIT Makassar (3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi verbal dan non verbal secara simultan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang perawatan Mawar lantai II RSU. Wisata UIT Makassar, (4) Untuk mengetahui dan menganalisis variabel mana yang lebih berpengaruh antara komunikasi verbal atau komunikasi nonverbal terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang perawatan Mawar lantai II RSU. Wisata UIT Makassar. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study menggunakan variabel-variabel, baik sebagai variabel independen dan variabel dependen. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 80. Analisis data secara deskriptif kuantitatif dengan menggunakan program SPSS metode analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian berdasarkan uji hipotesis membuktikan bahwa (1). Komunikasi Verbal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang perawatan Mawar lantai II RSU. Wisata UIT Makassar yaitu dengan nilai parameter standarized sebesar 0.409 dengan nilai signifikan 0.000. (2). Komunikasi Non Verbal berpengaruh positif dan paling signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang perawatan Mawar lantai II RSU. Wisata UIT Makassar yaitu dengan nilai parameter standarized sebesar 0.285 dengan nilai signifikan 0.001.

Kata kunci: Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien

Abstract

The purpose of this study are: (1). To know and analyze the effect of verbal communication on of patient satisfaction in the treatment room the second floor RSU roses. UIT Makassar Tourism (2). To know and analyze the impact of nonverbal communication on of patient satisfaction in the treatment room the second floor RSU roses. UIT Travel Makassar (3) To know and analyze the effect of verbal and non verbal communication simultaneously on of patient satisfaction in the treatment room the second floor

RSU roses. UIT Travel Makassar, (4) To know and to analyze which of the more influential variables between verbal or nonverbal communication communication of of patient satisfaction in the treatment room the second floor RSU roses. UIT Makassar Tourism. The research method used in this research is survey method with quantitative approach with cross sectional study approach using variables, both as independent variable and dependent variable. The sample used in this research is as much as 80. Data analysis is descriptively quantitative by using SPSS method of Multiple Linear regression analysis. The results based on hypothesis testing to prove that (1). Verbal communication positive and significant impact on of patient satisfaction in the treatment room the second floor RSU roses. UIT namely Makassar travel with a standardized parameter value of 0.409 with a significant value of 0.000. (2). Non Verbal Communication and the most significant positive impact on of patient satisfaction in the treatment room the second floor RSU roses. UIT namely Makassar travel with a standardized parameter values for 0285 with significant value 0.001.

Keyword: Therapeutic Communication, Patient Satisfaction

I. PENDAHULUAN

Pelayanan dibidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu kepada pasien. Pelayanan kesehatan yang dimaksud tentunya adalah pelayanan yang cepat, tepat, murah dan ramah (Priyoto, 2014).

Menurut Arita Murwani, dkk, (2013), Komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan pertukaran ide, perasaan dan pikiran antara dua orang atau lebih sehingga terjadi perubahan sikap dan tingkah laku bagi semua yang saling berkomunikasi.

Menurut Tri Prabowo, dkk, (2014). Komunikasi keperawatan merupakan proses kerjasama dalam memberikan dan menerima informasi yang dilakukan oleh perawat dengan klien atau keluarganya yang bertujuan untuk mencapai kesepakatan tindakan keperawatan.

Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan keperawatan yang paripurna pasien akan mengeluh bila perilaku *caring* yang dirasakan

tidak memberikan nilai kepuasan bagi dirinya, Nursalam, (2012).

Untuk mempertahankan pelanggan, pihak rumah sakit dituntut selalu menjaga kepercayaan konsumen secara cermat dengan memperhatikan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan harapan atas pelayanan yang diberikan. Konsumen rumah sakit dalam hal ini pasien yang mengharapkan pelayanan di rumah, bukan saja mengharapkan pelayanan medis dan keperawatan tetapi juga mengharapkan kenyamanan, akomodasi, yang baik dan hubungan harmonis antara staf rumah sakit dan pasien. Dengan demikian perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dirumah sakit.

Data *World Health Organization* (WHO) menunjukkan bahwa selama lebih dari satu abad perawatan bedah telah menjadi komponen penting dari perawatan kesehatan di seluruh dunia. Diperkirakan setiap tahun ada 230 juta operasi utama dilakukan di seluruh dunia, satu untuk setiap 25 orang hidup (Haynes, et al.2009). Penelitian di 56 negara dari 192 negara anggota WHO tahun 2004 diperkirakan 234,2 juta prosedur dilakukan setiap tahun berpotensi komplikasi dan kematian (Weiser, et al. 2008). Menurut *World health Organization* (WHO) yang di lansir oleh Jurnal Medis *The lancet*, jumlah pasien pada tahun 2014 adalah sebanyak

313 juta operasi di seluruh dunia setiap tahunnya.

Sementara untuk Indonesia sendiri jumlah pasien pada tahun 2009 mencapai 591.819 orang dan meningkat pada tahun 2012 yaitu sebanyak 596.132 orang. Kelompok usia yang umumnya tindakan mencapai pada usia antara 10 – 30 tahun. Dimana insiden laki-laki lebih tinggi dari pada perempuan.

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh komunikasi perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang perawatan Mawar Lantai II RSUD Wisata UIT Makassar.

Berdasarkan pemaparan tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Mawar Lantai II RSUD Wisata UIT Makassar”**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi verbal terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang perawatan mawar lantai II RSUD Wisata UIT Makassar
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi nonverbal terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang perawatan mawar lantai II RSUD Wisata UIT Makassar
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi verbal dan nonverbal secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang perawatan mawar lantai II RSUD Wisata UIT Makassar
4. Untuk mengetahui dan menganalisis variabel mana yang lebih berpengaruh antara komunikasi verbal atau komunikasi nonverbal terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang perawatan mawar lantai II RSUD Wisata UIT Makassar

II. KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Komunikasi Bagi Perawat

Komunikasi dalam bidang keperawatan merupakan proses untuk menciptakan hubungan antara perawat dengan pasien dan tenaga kesehatan lainnya, untuk mengenal kebutuhan pasien dan menentukan rencana tindakan serta kerjasama dalam memenuhi kebutuhan tersebut (Musliha, dkk, 2010).

Komunikasi menjadi penting karena dapat menjadi sarana terbina hubungan yang baik antara pasien dan tenaga kesehatan, dapat melihat perubahan perilaku yang terjadi pada pasien, sebagai kunci keberhasilan tindakan kesehatan yang dilakukan, sebagai tolak ukur kepuasan pasien, serta tolak ukur keluhan tindakan dan rehabilitasi (Arita Murwani, dkk, 2013).

Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa (Priyoto, 2014).

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2012).

Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Persentase pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan berdasarkan hasil survey dengan instrument yang baku (Depkes RI, 2005).

Dimensi Kepuasan

Menurut Smith, 1990 dalam Luthans, 2009 terdapat lima dimensi yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu :

- a. Pekerjaan itu sendiri, yaitu bagaimana memberikan tugas-tugas yang menarik untuk karyawan, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menrima tanggung jawab.
- b. Rekan kerja, yaitu rekan kerja memiliki kecakapan secara teknis dan mudan untuk

bekerjasama atau mendukung secara social. Rekan kerja yang bersahabat dan kooperatif akan memberikan kepuasan kerja kepada karyawan karena merasa enjoy in indonesia dalam bekerja

- c. Gaji, yaitu gaji berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja tetapi secara lebih luas juga menggambarkan berbagai dimensi dari kepuasan.
- d. Kesempatan promosi, yaitu kesempatan untuk memperoleh jabatan yang lebih tinggi atau pengembangan karir
- e. Supervisi, yaitu kemampuan atasan dalam memberikan bimbingan teknis pekerjaan dan sikap

Penelitian Terdahulu

- A. Maria (2002), dengan judul penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik pada pertemuan pertama perawat klien di ruang Dahlia RSUD Kabupaten Bantul. Jenis penelitian deskriptif non ekspresimen dengan total sampel. Diambil selama satu bulan penuh yakni, tanggal 1 sampai dengan 30 September 2002 dengan jumlah total 42 sampel. Hasil pelaksanaan komunikasi terapeutik rata-rata 55,1% (cukup baik), dengan tingkat kepuasan 3,35 (kurang puas). Fokus penelitiannya adalah tingkat kepuasan pasien.
- B. Wartiyem (2000), dengan judul Persepsi Keluarga terhadap Kemampuan Perawat dalam Melakukan Teknik Komunikasi Terapeutik pada faseOrientasi di IRNA II RSUP Dr. Sarjito Yogyakarta. Jenis penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan *cross sectional*, jumlah sampel 85 keluarga pasien dan 26 orang perawat dengan tingkat pendidikan DIII. Hasil penelitian dari 26 orang perawat 12 orang (46,15%) dengan nilai cukup baik, 14 perawat (53,85%) nilai kruang baik, 80 (94,11%) responden mengatakan ramah. Fokus penelitian adalah kemampuan

komunikasi perawat pada fase orientasi berdasarkan persepsi keluarga.

- C. Dari hasil penelitian didapatkan pada tahap perkenalan perawat ada yang melakukan dan juga ada yang tidak melakukan, kecenderungan perawat hanya menanyakan identitas pasien, akan tetapi tidak memperkenalkan diri ke pasien. Sifat judes masih terlihat pada sosok seorang perawat. Seharusnya tugas perawat dalam tahapan ini adalah memberikan salam dan tersenyum pada pasien, memperkenalkan diri dan menanyakan nama pasien, melakukan validasi (kognitif, psikomotor, afektif) pada pertemuan selanjutnya, menentukan mengapa pasien mencari pertolongan, menyediakan kepercayaan, penerimaan, dan komunikasi terbuka. (Mundakir,2006).

III. METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Ruang Perawatan Mawar Lantai II RSU Wisata UIT Makassar pada bulan Oktober 2016

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di ruang Perawatan Mawar Lantai II RSU Wisata UIT Makassar pada bulan Oktober 2016. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengambil seluruh jumlah populasi yaitu dengan teknik pengambilan sampel accidental sampling.

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam pengumpulan data adalah :

1. Obsevasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan pengamatan langsung di lapangan yang berkaitan dengan beban kerja dan kinerja terhadap prestasi kerja perawat di ruang perawatan Mawar lantai II RSU UIT Makassar.

2. Angket/ kusioner

Angket adalah daftar pertanyaan maupun pernyataan yang diajukan peneliti

kepada responden untuk dijawab secara sistematis guna memperoleh data sehingga dihasilkan data berupa respon atau tanggapan dari responden tersebut yang kemudian data ini yang akan diolah oleh peneliti.

3. Wawancara Lagsung

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data secara langsung dengan melakukan Tanya jawab secara langsung dengan responden.

Analisis Data dan Uji Hipotesis

Analisis Data

Setelah data yang diperoleh terkumpul sesuai dengan yang dibutuhkan maka tahap selanjutnya penulis akan melakukan analisis data berdasarkan pertanyaan penelitian dengan menggunakan *Statistical Program for SocialSciences (SPSS)* versi 20, meliputi :

Rancangan analisis data meliputi :

1. Uji Validitas

Pengujian validitas data digunakan untuk menguji validitas dari instrument yang akan digunakan dalam penelitian, pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir setelah dikurangi dengan item yang diuji. Validitas akan dihitung dengan menggunakan total koefisien korelasi dengan taraf signifikan sebesar 0,05 (5%). Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$r_{pq} = \frac{(r_{xy})(sb_y) - (sb_x)}{\sqrt{(sb_x^2) + (sb_y^2) - (r_{xy})(sb_x)(sb_y)}}$$

dimana,

r_{xy} = Momen tangkar yang baru

r_{pq} = koefisien korelasi bagian total

sb_x = simpangan baku skor faktor

sb_y = simpangan baku skor butir

Perhitungan validitas data ini diolah dengan program SPSS. Hasil perhitungan ditunjukkan pada nilai *corrected item total correlation* Uji Reliabilitas. Menurut Sugiyono (2014), Instrumen yang reliabel berarti instrument yang bila digunakan

beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Pengujian reliabilitas instrument dengan konsistensi dengan teknik Alpha Cronbach.

2. Regresi Linear Berganda

Rumus yang digunakan dalam regresi linear berganda yaitu :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pasien

X_1 = Komunikasi Verbal

X_2 = Variabel Non Verbal

b_0 = Konstanta

b_{1-2} = Koefisien regresi

e = residual atau random error.

Uji Hipotesis

1. Uji t

Menggunakan uji t, dimana tujuannya untuk menguji tingkat keberartian pengaruh variabel bebas secara persial.

A. Uji F

Melakukan uji F tujuannya untuk menguji tingkat keberartian dari variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat.

2. Uji β

Uji beta yaitu untuk menguji variabel-variabel bebas/independen (X) yang mempunyai pengaruh paling domain terhadap variabel terikat/dependen (Y) dengan menunjukkan variabel yang mempunyai koefisien standardized tertinggi.

Definisi Operasional Variabel

1. Komunikasi verbal (X1)

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang dilakukan dengan kata-kata, bicara atau tertulis. Meskipun yang paling mempengaruhi komunikasi adalah bahasa non verbal, kata merupakan alat yang sangat penting dalam komunikasi (Musliha, Siti Fatmawati, 2010).

Dengan Indikator Menurut Musliha (2010):

- Penggunaan Bahasa
- Kecepatan
- Kejelasan

- Keringkasan
- Voice Tone

2. Komunikasi Non Verbal (X2)

Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang dilakukan dengan bahasa tubuh. Dalam komunikasi jenis ini pesan disampaikan tanpa kata-kata, namun menggunakan isyarat (Tri Prabowo, Hesti Widuri, 2014).

Indikator Kinerja Menurut Siti Fatmawati (2010)

- Mengekspresikan Emosi
- Mengekspresikan Tingkah laku
- Membangun Interaksi Sosial
- Terlibat dalam ritual

3. Kepuasan Pasien (Y)

Kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa (Priyoto, 2014).

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2012). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.(Kotler, 2004 dalam Nursalam, 2012).

Indikator Prestasi Kerja Menurut Kotler (2000)

- Bukti Fisik
- Empati
- Cepat Tanggap
- Handal
- Kepastian

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Hasil pengujian validitas pada masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1: Hasil Perhitungan Uji Validitas Butir-butir Pernyataan Indikator Variabel Komunikasi Verbal

No. Item	Korelasi Skor Item Terhadap Skor Total (R_{xy})	N= 80 (1%) R_{tabel}	Sig	Keterangan
1.	0,758	0,217	0,000	Valid
2.	0,795	0,217	0,000	Valid
3.	0,821	0,217	0,000	Valid
4.	0,665	0,217	0,000	Valid
5.	0,730	0,217	0,000	Valid
6.	0,503	0,217	0,000	Valid
7.	0,478	0,217	0,000	Valid
8.	0,425	0,217	0,000	Valid
9.	0,697	0,217	0,000	Valid
10.	0,730	0,217	0,000	Valid
11.	0,503	0,217	0,000	Valid
12.	0,663	0,217	0,000	Valid

Sumber: Data Primer olahan SPSS

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan hasil perhitungan uji validitas terhadap setiap butir pertanyaan yang disebar kepada para responden. Jumlah responden sebanyak 80 orang, dimana setiap butir pertanyaan diuji korelasinya antara skor item dengan skor total item. Dalam uji korelasi digunakan uji korelasi Pearson dengan bantuan program SPSS 21 for windows. Hasilnya terlihat dalam setiap butirnya mendapatkan tingkat signifikannya sangat tinggi yaitu lebih kecil dari 0.005 atau nilai R_{hitung} dari setiap item butir pertanyaan $> R_{tabel}$ yaitu 0,217. Dengan demikian item pernyataan yang disajikan dalam kuesioner layak diteruskan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam kuesioner tersebut.

Hasil pengujian Validitas pada masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Hasil Perhitungan Uji Validitas Butir-butir Pernyataan Indikator Komunikasi Non Verbal

No. Item	Korelasi Skor Item Terhadap	N= 80 (1%) R_{tabel}	Sig	Keterangan

	Skor Total (R _{xy})			
1.	0,740	0,217	0,000	Valid
2.	0,836	0,217	0,000	Valid
3.	0,737	0,217	0,000	Valid
4.	0,639	0,217	0,000	Valid
5.	0,698	0,217	0,000	Valid
6.	0,836	0,217	0,000	Valid
7.	0,737	0,217	0,000	Valid
8.	0,740	0,217	0,000	Valid
9.	0,836	0,217	0,000	Valid
10.	0,622	0,217	0,000	Valid
11.	0,709	0,217	0,000	Valid
12.	0,622	0,217	0,000	Valid

Sumber: Data Primer olahan SPSS

Berdasarkan tabel 2. variabel komunikasi non verbal yang di dalamnya terdapat beberapa butir item pertanyaan yang merupakan tolok ukur untuk pengambilan data yang disebar ke responden akan diuji korelasikan antara skor item butir pernyataan dengan skor total item pernyataan. Dalam uji korelasi digunakan uji korelasi Pearson dengan bantuan Program SPSS 21 *for windows*. Hasilnya terlihat dalam setiap butirnya mendapatkan tingkat signifikan yang sangat tinggi yaitu lebih kecil dari 0,005 atau nilai R_{hitung} dari setiap item butir pertanyaan > R_{tabel} yaitu 0,217, Dengan demikian item pernyataan yang disajikan dalam kuesioner layak diteruskan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam kuesioner tersebut.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Uji Validitas Butir-butir Pernyataan Indikator Variabel Kepuasan pasien

No. Item	Korelasi Skor Item Terhadap Skor Total (R _{xy})	N=80 (1%) R _{tabel}	Sig	Keterangan
1.	0,440	0,217	0,000	Valid
2.	0,630	0,217	0,000	Valid
3.	0,724	0,217	0,000	Valid
4.	0,721	0,217	0,000	Valid

5.	0,523	0,217	0,000	Valid
6.	0,611	0,217	0,000	Valid
7.	0,695	0,217	0,000	Valid
8.	0,639	0,217	0,000	Valid
9.	0,654	0,217	0,000	Valid
10.	0,576	0,217	0,000	Valid

Sumber: Data Primer olahan SPSS

Berdasarkan tabel 3. variabel komunikasi kepuasan pasien yang di dalamnya terdapat beberapa butir item pertanyaan yang merupakan tolok ukur untuk pengambilan data yang disebar ke responden akan diuji korelasikan antara skor item butir pernyataan dengan skor total item pernyataan. Dalam uji korelasi digunakan uji korelasi Pearson dengan bantuan Program SPSS 21 *for windows*. Hasilnya terlihat dalam setiap butirnya mendapatkan tingkat signifikan yang sangat tinggi yaitu lebih kecil dari 0,005 atau nilai R_{hitung} dari setiap item butir pertanyaan > R_{tabel} yaitu 0,217, Dengan demikian item pernyataan yang disajikan dalam kuesioner layak diteruskan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam kuesioner tersebut.

Hasil pengujian Reliabilitas pada masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas butir-butir Pertanyaan Indikator Pernyataan Kepuasan pasien

Variabel	Korelasi skor item terhadap skor total (R _{xy})	N=80 (1%) R _{tabel}	Keterangan
X1	0,874	0,60	Reliabel
X2	0,916	0,60	Reliabel
Y	0,929	0,60	Reliabel

Sumber : Data Diolah, 2017

Berdasarkan table 4. Pada penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Mawar Lantai II RSUD Makassar, dengan menggunakan dua variabel bebas yakni komunikasi verbal dan komunikasi

non verbal. Dari hasil uji analisis data yang telah dilakukan, dapat dilihat koefisien Beta Standardized dari variabel Komunikasi Verbal (X1), dan Komunikasi Non Verbal (X2) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Perawatan Mawar Lantai II RSUD Wisata UIT Makassar secara berurutan adalah 0.874, dan 0.916. jadi bisa terlihat bahwa variabel X1 yaitu variabel Komunikasi verbal adalah variabel yang berpengaruh paling signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Perawatan Mawar Lantai II RSUD Wisata UIT Makassar (Y). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Komunikasi Verbal sangat baik dalam memberikan pelayanan, mengembangkan diri dan terus belajar, yang menjadikan mereka terus berkarya demi terwujudnya Indonesia yang lebih sehat khususnya RSUD UIT Makassar.

Analisis dan Uji Korelasi Parsial

Analisis dan uji korelasi parsial bertujuan untuk memberikan gambaran adanya hubungan antara variabel komunikasi verbal (X1) dengan Kepuasan Pasien (Y), adanya hubungan antara variabel komunikasi non verbal (X2) dengan Kepuasan Pasien (Y), Uji ini hanya untuk melihat adanya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dengan menggunakan bantuan Program SPSS versi 21 for windows.

1. Pengaruh Komunikasi verbal Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Perawatan Mawar II RSUD Wisata UIT Makassar.

Tabel 1. memperlihatkan hasil perhitungan bahwa nilai t_{hitung} variabel kompetensi sebesar 3,818. Pada t_{tabel} dengan df 77 dan taraf signifikan 0,05 diperoleh t_{tabel} sebesar 1,991, sehingga menghasilkan perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,818 > 1,991$ sedangkan sig pada tabel diatas sebesar 0,000 yang berarti probabilitas 0,000, karena probabilitas lebih kecil dari 0,05, yaitu $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa antara variabel komunikasi verbal dengan variabel kepuasan

pasien terdapat pengaruh yang positif dan signifikan atau dengan kata lain H_0 ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan ada pengaruh antara variabel komunikasi verbal terhadap variabel kepuasan pasien diterima.

Pada tabel 1. Juga memberikan penilaian keterpengaruhannya pada variabel komunikasi verbal (X1), dimana tingkat signifikansinya sebesar 0,000, artinya probabilitas lebih kecil dari taraf tingkat signifikan sebesar 5% atau $0,000 < 0,05$.

2. Pengaruh Komunikasi Non Verbal Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Perawatan Mawar II RSUD Wisata UIT Makassar.

Berdasarkan table 2. Dari analisis parsial hubungan antara komunikasi non verbal dengan kepuasan pasien suatu gambaran mengenai hubungan antar variabel komunikasi non verbal (X2) dengan variabel kepuasan pasien (Y). Hal ini dilihat dari hasil perhitungan program SPSS yang dikumpulkan diperoleh koefisien korelasi (r) antara variabel komunikasi non verbal (X2) dengan variabel komunikasi non verbal (Y) sebesar 0,285, dalam hal ini $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana pada $N= 80$ diperoleh $r_{tabel}= 0,217$ atau $0,285 > 0,217$, atau nilai sig $0,001 < 0,05$, sehingga dapat dikatakan terdapat hubungan yang positif antara variabel komunikasi non verbal (X2) dengan variabel Kepuasan Pasien (Y).

Berdasarkan analisis regresi parsial antara variabel komunikasi non verbal (X2) Dengan variabel kepuasan pasien (Y) proses penghitungannya pada hakekatnya sama dengan yang lain, hanya yang membedakan adalah nilai-nilai perhitungan yang dihasilkan. Nilai konstan pada regresi di atas nilainya sebesar 5,881, tingkat signifikannya juga tinggi karena nilai sig sebesar 0,001. probabilitas $< 0,05$. Sedangkan variabel komunikasi non verbal (X2) nilai koefisien

regresinya sebesar 0,603 dan tingkat signifikansinya sebesar 0,000, atau $0,000 < 0,005$.

3. Pengaruh Komunikasi Verbal dan Komunikasi Non Verbal Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Mawar Lantai II RSUD Wisata UIT Makassar (Pengujian Secara Simultan).

Berdasarkan table 3. Pada Rumusan masalah yang ketiga adalah untuk mengetahui variabel Komunikasi Verbal dan Komunikasi Non Verbal berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Perawatan Mawar Lantai II RSUD Wisata UIT Makassar (Pengujian Secara Simultan), berdasarkan hasil pengolahan data penelitian pengaruh komunikasi verbal dan komunikasi non verbal berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Perawatan Mawar Lantai II RSUD Wisata UIT Makassar (Pengujian Secara Simultan), dapat dilihat dari Hasil analisis yang menghasilkan nilai koefisien determinasi ($R^2 = R$) = 0.653. Ini berarti bahwa variabel komunikasi verbal dan komunikasi non verbal secara simultan dapat menjelaskan 42,6% variabel ini mempunyai kontribusi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Perawatan Mawar Lantai II RSUD Wisata UIT Makassar. Memberikan kontribusi 57,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam variabel penelitian ini. Variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain, Masa Kerja, Kedisiplinan, Pengetahuan dan keterampilan juga bisa mempengaruhi kinerja perawat sesuai dengan penelitian sebelumnya.

4. Variabel Paling berpengaruh (dominan) antara Komunikasi Verbal dan Komunikasi Non Verbal Kepuasan Pasien Rawat Inap Mawar Lantai II RSUD Wisata UIT Makassar.

Berdasarkan table 4. Pada penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui variabel yang

paling dominan mempengaruhi kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Mawar Lantai II RSUD UIT Makassar, dengan menggunakan dua variabel bebas yakni komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Dari hasil uji analisis data yang telah dilakukan, dapat dilihat koefisien Beta Standardized dari variabel Komunikasi Verbal (X_1), dan Komunikasi Non Verbal (X_2) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Perawatan Mawar Lantai II RSUD Wisata UIT Makassar secara berurutan adalah 0.409, dan 0.285. jadi bisa terlihat bahwa variabel X_1 yaitu variabel Komunikasi verbal adalah variabel yang berpengaruh paling signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Perawatan Mawar Lantai II RSUD Wisata UIT Makassar (Y). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Komunikasi Verbal sangat baik dalam memberikan pelayanan, mengembangkan diri dan terus belajar, yang menjadikan mereka terus berkarya demi terwujudnya Indonesia yang lebih sehat khususnya RSUD UIT Makassar.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada RSUD Wisata UIT Makassar peneliti membuat beberapa kesimpulan yakni:

1. Komunikasi Verbal secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di ruang Perawatan Mawar Lantai II RSUD Wisata UIT Makassar.
2. Komunikasi Non Verbal secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di ruang Perawatan Mawar Lantai II RSUD Wisata UIT Makassar.
3. Komunikasi Verbal dan Komunikasi Non Verbal, memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di ruang Perawatan Mawar Lantai II RSUD Wisata UIT Makassar.

4. Komunikasi Verbal dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di ruang Perawatan Mawar Lantai II RSU Wisata UIT Makassar.

VI. REFERENSI

- Ariani Putri Ayu. 2014. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kebidanan dan Kesehatan Reproduksi*. Cetakan 1. NuhaMedika : Yogyakarta.
- Bagian Komite Rekam Medik RSU Wisata UIT Makassar. 2016.
- Devi Dwi Indriyanti. 2012. *Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Tuberculosis Paru di Puskesmas Sukodono Sidoarjo*. Jurnal Medika Majapahit. Volume 4. Nomor 1 :33-44. ([http : // ejournalp2m. stikes majapahit mojokerto. ac.id/ index.php/ MM/ article/download/ 47/44](http://ejournalp2m.stikesmajapahitmojokerto.ac.id/index.php/MM/article/download/47/44)). Diakses tanggal 10 Oktober 2016.
- Fachrul Islam. 2014. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit UIT Makassar*. Skripsi tidak diterbitkan. Makassar :STIE AMKOP Makassar.
- Gunawan. 2015. *Hubungan Komunikasi Teraupeutik Verbal dan Nonverbal Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien di Instalasi Perawatan Intensif Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus*. Jurnal. Volume 6. No 2: 27-35. (<http://e-journal.stikesmuhkudus.ac.id/index.php/karakter/article/view/213>). Diakses tanggal 10 Oktober 2016.
- Hidayat, A. Aziz Alimul. 2011. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Edisi I. PT.Salemba Medika : Jakarta.
- Murwani Arita dan Istichomah. 2013. *Komunikasi Terapeutik Panduan Bagi Perawat*. Cetakan 2. Fitramaya : Yogyakarta.
- Musliha, Fatmawati Siti. 2010. *Komunikasi Keperawatan Plus Materi Komunikasi Terapeutik*. Cetakan 2. Nuha Medika: Yogyakarta.
- Notoatmodjo Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta : Jakarta
- Nursalam. 2012. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi 3. PT. Salemba Medika : Jakarta
- Nursalam. 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis*. Edisi 3. PT. Salemba Medika : Jakarta.
- Prabowo Tri, Widuri Hesti. 2014. *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Cetakan 1. Fitramaya : Yogyakarta.
- Priyoto. 2014. *Teori Sikap dan Perilaku dalam Kesehatan Dilengkapi Contoh Kuesioner*. Cetakan 1. Nuha Medika: Yogyakarta.
- Rhona Sandra. 2013. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di ruangan Instalasi Rawat Inap non bedah (penyakit dalam pria dan wanita) RSUP Dr. M. Djamil Padang*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan Volume 8. ([http : // lppm. unmas. ac. id/wp-content/ uploads/ 2014/06/12](http://lppm.unmas.ac.id/wp-content/uploads/2014/06/12)). Diakses tanggal 9 Oktober 2016.
- Wawan A. dan M. Dewi. 2011. *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia*. Nuha Medika: Yogyakarta.