

Hubungan Komunikasi Terapeutik, Sikap Dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang

Akbar^{1*}

¹STIKES Nusantara Lasinrang Indonesia

Article Info:

Submitted: 10 Oktober 2023	Accepted: 24 Oktober 2023	Approve: 26 Oktober 2023	Published: 31 Oktober 2023
-------------------------------	------------------------------	-----------------------------	-------------------------------

Correspondence Author:

Akbar,
STIKES Nusantara Lasinrang, Indonesia.
Jl. Gunung Lompo Battang No.11 Pinrang

Email: akbartitho@gmail.com

Abstrak. Kualitas rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan sudah tentu tergantung juga pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Perawat merupakan pemberi layanan kesehatan yang memberikan perawatannya selama 24 jam. Hal ini juga menunjukkan bahwa waktu yang digunakan perawat untuk berinteraksi dengan pasien adalah yang terbanyak dibandingkan tenaga kesehatan yang lainnya. Oleh karena itu, komunikasi terapeutik, sikap dan kinerja perawat dalam profesi keperawatan sangatlah penting dalam mempertahankan kepuasan pasien. Tujuan penelitian Untuk mengetahui Hubungan Komunikasi Teraupetik, Sikap Dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2022. Jenis Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode korelasi yaitu menghubungkan antara dua variabel pada suatu situasi atau sekelompok subjek dengan menggunakan pendekatan Cross-sectional. Teknik pengambilan sampel menggunakan propusive sampling dengan jumlah 60 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner penelitian. Analisa uji chi-square dengan tingkat kemaknaan $\alpha=0.05$. Hasil penelitian Ada Hubungan Komunikasi Teraupetik Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dengan $p=0,000 < \alpha = 0.05$, Ada Hubungan Sikap Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dengan $p= 0,000 < \alpha= 0.05$ dan Ada Hubungan kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dengan $p=0,000 < \alpha=0.05$. maka dapat disimpulkan Ada Hubungan Komunikasi Teraupetik, Sikap Dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang.

Kata Kunci: komunikasi terapeutik, sikap, kinerja perawat, kepuasan pasien

This is an open access article under the [CC BY SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



1. PENDAHULUAN

Menurut WHO (World Health Organization, 2021), Rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat.

Rumah Sakit adalah pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum dan beberapa pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit antaranya pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi pencegahan dan peningkatan kesehatan sebagai tempat pendidikan atau pelatihan medik dan para medik, sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu bidang kesehatan pengembangan teknologi bidang kesehatan dan berbagai bentuk pelayanan kesehatan lainnya (Mishbahuddin, 2020).

Kualitas rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan sudah tentu tergantung juga pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien (Nursalam, 2016).

Perawat merupakan pemberi layanan kesehatan yang memberikan perawatannya selama 24 jam. Hal ini juga menunjukkan bahwa waktu yang digunakan perawat untuk berinteraksi dengan pasien adalah yang terbanyak dibandingkan tenaga kesehatan yang lainnya (Dewi, 2019).

World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa jumlah perawat di seluruh dunia pada tahun 2021 ada 19,3 juta perawat. Sedangkan di Indonesia jumlah perawat di rumah sakit terdapat 147.264 orang perawat (45,65 %) dari seluruh jumlah tenaga kesehatan di rumah sakit. Secara nasional, rasio perawat adalah 87,65 per 100.000 penduduk. Rasio perawat di Provinsi Sulawesi selatan sebanyak 122,74 per 100.000 penduduk, dan di Kabupaten Pinrang rasio perawatnya sebanyak 84,91 per 100.000 penduduk, dan jumlah perawat di rumah sakit umum Lasinrang Pinrang sebanyak 187 orang sedangkan jumlah perawat di ruang perawatan interna adalah sebanyak 38 orang.

Perawat merupakan suatu profesi berfokus pada pemberian asuhan keperawatan individu, keluarga dan masyarakat sehingga mereka dapat mencapai, mempertahankan atau memulihkan kesehatan secara optimal dan berkualitas (Aripuddin, 2018).

Oleh karena itu, komunikasi dalam profesi keperawatan sangatlah penting. Komunikasi menjadi bagian penting untuk mentransfer pesan kepada pasien atau tenaga kesehatan

profesional lainnya (Dewi, 2019). Dengan komunikasi terapeutik, perawat dapat mendengarkan perasaan pasien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan (Mundakir, 2017). Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan, kegiatannya difokuskan pada kesembuhan pasien dan merupakan komunikasi profesional yang dilakukan oleh perawat atau tenaga kesehatan lainnya (Mundakir, 2019).

Penelitian Simamora (2022). "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Melur Dewasa RSUD. Ferdinand L. Tobing Kota Sibolga". dengan hasil penelitian terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Transyah (2018). "Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien"

Data awal yang penulis peroleh dari Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang pada tanggal 7 Juni 2022 diperoleh jumlah keseluruhan perawat yang bertugas di ruang perawatan interna (penyakit dalam) adalah 38 Orang, sementara itu jumlah total pasien yang dirawat selama 1 bulan adalah 150 orang. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di ruangan

tersebut, menunjukkan bahwa komunikasi dan sikap perawat masih kurang dalam pelayanan keperawatan. Dari hasil fokus group discussion 11 orang pasien yang dirawat lebih dari 1 hari, menyatakan perawat masih lamban dalam merespon jika ada pasien yang melaporkan keluhannya, baik dari keluarga maupun pasien itu sendiri terhadap pelayanan yang diberikan perawat selama di ruang perawatan. dan 7 pasien lainnya mengatakan bahwa perawat kurang komunikasi dan tidak menjelaskan secara detail proses perawatannya selama memberikan pelayanan dan sikap perawat yang terkadang masih kurang memperhatikan pasien dan masih ada perawat yang bersikap masih kurang peduli terhadap keluhan pasien.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat di Berdasarkan beberapa uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Antara Komunikasi Teraupetik, Sikap Dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lansinrang Kabupaten Pinrang

2. KAJIAN TEORI

Komunikasi terapeutik adalah suatu bentuk komunikasi yang bertujuan untuk membantu pasien mengatasi masalah kesehatannya. Dalam konteks ini, perawat yang mampu menjalin hubungan komunikasi terapeutik dengan pasien dapat membangun kepercayaan, memahami kebutuhan pasien, dan memberikan dukungan emosional yang diperlukan. Komunikasi terapeutik yang efektif dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi kesehatannya, mengurangi kecemasan, dan meningkatkan kepatuhan pasien terhadap perawatan yang diberikan.

Selain itu, sikap perawat juga memiliki peran penting dalam membentuk persepsi dan pengalaman pasien selama perawatan medis. Perawat dengan sikap yang positif, empati, dan peduli terhadap kebutuhan pasien dapat menciptakan lingkungan perawatan yang nyaman dan mendukung. Sikap perawat yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap perawat dan rumah sakit secara keseluruhan, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Sementara itu, kinerja perawat mencakup kemampuan teknis dan non-teknis dalam memberikan perawatan kepada pasien. Kinerja perawat yang baik melibatkan keahlian klinis, responsivitas terhadap kebutuhan pasien, serta kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama dalam tim. Perawat yang memiliki kinerja yang baik dapat memberikan perawatan yang efektif, aman, dan berkualitas kepada pasien.

Dalam konteks rumah sakit, hubungan yang positif antara komunikasi terapeutik, sikap perawat, dan kinerja perawat dengan kepuasan pasien sangat penting. Komunikasi terapeutik yang baik, sikap perawat yang positif, dan kinerja perawat yang memuaskan dapat menciptakan pengalaman perawatan yang positif bagi pasien. Pasien yang merasa didengar, dihargai, dan diperlakukan dengan baik oleh perawat cenderung merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit dan perawat untuk memahami dan mengimplementasikan prinsip-prinsip komunikasi terapeutik, memperhatikan sikap perawat, serta meningkatkan kinerja perawat guna meningkatkan kepuasan pasien dan menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada pasien.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode korelasi yaitu menghubungkan antara dua variabel pada suatu situasi atau sekelompok subjek dengan menggunakan pendekatan Cross-sectional yaitu penelitian dengan cara pendekatan observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (Notoatmodjo, 2016). Penelitian ini dilakukan untuk

mengetahui hubungan komunikasi teraupetik, sikap dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lansinrang Kabupaten Pinrang Populasi adalah keseluruhan objek penelitian (Arikunto, 2016). Populasi dalam penelitian ini menggunakan beberapa responden atau pasien yang berada di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lansinrang Kabupaten Pinrang.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2016). Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*, di mana peneliti menetapkan jumlah tertentu sebagai target dalam pengambilan sampel dari populasi, terutama ketika populasi tidak terhingga atau tidak jelas. Dalam kasus ini, peneliti menetapkan jumlah sampel sebanyak 60 pasien yang telah dirawat selama 2 hari di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lansinrang Pinrang. Jumlah ini dipilih sebagai representasi dari populasi yang terdiri dari 150 pasien yang sedang dirawat.

Kriteria inklusi yang digunakan untuk pemilihan sampel adalah pasien yang bersedia menjadi responden dan telah menjalani perawatan selama 2 hari atau lebih. Sementara itu, ada juga kriteria eksklusi yang mengarah pada pengecualian dari sampel, yaitu pasien yang menolak menjadi responden dan pasien yang dirawat kurang dari 2 hari. Dengan menggunakan metode *Purposive Sampling* dan memperhatikan kriteria inklusi dan eksklusi ini, peneliti memastikan bahwa sampel yang diambil memenuhi syarat untuk menghasilkan data yang relevan dan representatif terhadap populasi yang lebih besar.

Instrumen penelitian yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah kuesioner yang memuat sejumlah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan lembar persetujuan, dan lembar kuesioner. Kuesioner memuat variabel independen yaitu teknik komunikasi teraupetik dan sikap perawat dan variabel dependen yaitu kepuasan pasien yang diteliti.

Data Yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan analisis univariat dan bivariat dengan uji Chi Square yang diolah dengan menggunakan program SPSS.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang

Komunikasi Terapeutik	Frekunesi	%
Krang Baik	15	25
Baik	45	75
Total	60	100

Sumber: Data Primer Tahun 2022

Berdasarkan analisis univariat yang disajikan dalam Tabel 1 didapatkan dari total 60 responden yang diamati, sebanyak 45 responden atau 75 % Perawat di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang memiliki komunikasi Terapeutik yang baik, sementara 15 responden atau 25% memiliki komunikasi terapeutik kurang baik terhadap kepuasan pasien. Data ini bersumber dari data primer tahun 2022, menggambarkan bahwa sebagian besar perawat di ruang perawatan tersebut mampu menjalankan komunikasi terapeutik dengan baik, yang dapat memiliki dampak positif pada kepuasan pasien. Dalam konteks ini, perawat yang memiliki kemampuan

komunikasi terapeutik yang baik diharapkan dapat memberikan pengalaman perawatan yang memuaskan bagi pasien di rumah sakit tersebut.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Sikap Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang

Sikap	Frekuensi	%
Kurang Baik	13	21,7
Baik	47	78,3
Total	60	100

Sumber: Data Primer Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 2 yang menunjukkan bahwa distribusi frekuensi sikap perawat terhadap kepuasan pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang, dapat diuraikan bahwa dari total 60 responden yang diamati, sebanyak 47 perawat atau 78,3% menunjukkan sikap yang baik, sementara 13 perawat atau 21,7% memiliki sikap yang kurang baik terhadap kepuasan pasien. Data ini mencerminkan bahwa sebagian besar perawat di ruang perawatan tersebut memiliki sikap yang positif dan mendukung terhadap kepuasan pasien. Sikap yang baik dari perawat dapat berdampak positif pada pengalaman perawatan pasien di rumah sakit tersebut, menciptakan lingkungan yang nyaman dan mendukung bagi pasien yang sedang dirawat. Dengan demikian, hasil ini menunjukkan pentingnya peran sikap perawat dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di lingkungan perawatan medis.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang

Sikap	Frekuensi	%
Kurang Baik	12	20
Baik	48	80
Total	60	100

Sumber: Data Primer Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 3, memperlihatkan distribusi frekuensi kinerja perawat terhadap kepuasan pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang, dapat diuraikan bahwa dari total 60 responden yang disurvei, sebanyak 48 perawat atau 80% menunjukkan kinerja yang baik, sementara 12 perawat atau 20% memiliki kinerja yang kurang baik terhadap kepuasan pasien. Data ini menggambarkan bahwa mayoritas perawat di ruang perawatan tersebut menunjukkan kinerja yang memuaskan, yang berpotensi memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien. Kinerja yang baik dari perawat mencakup aspek-aspek seperti keahlian dalam memberikan perawatan medis, responsif terhadap kebutuhan pasien, dan keterampilan dalam berkomunikasi. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kinerja perawat yang baik adalah kunci untuk menciptakan lingkungan perawatan yang efektif dan memuaskan bagi pasien. Oleh karena itu, hasil ini menegaskan pentingnya melibatkan perawat yang memiliki kinerja yang baik dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit tersebut.

4.2 Uji Bivariat

Tabel 4. Hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien						p-value
	Tidak Puas		Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Kurang Baik	8	13,3	7	11,7	15	25,0	0,000
Baik	2	3.3	43	71,7	45	75,0	
Total	10	16.7	50	83.3	60	100,0	

Sumber: Data Primer Tahun 2022

Distribusi Frekuensi Hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2022 diperoleh komunikasi terapeutik, didapatkan hasil dimana komunikasi terapeutik yang paling dominan yaitu komunikasi terapeutik baik dengan kepuasan pasien yang puas sebanyak 43 responden (71.7 %). adanya pengaruh yang bermakna antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien dengan hasil uji chi-square $p\text{-value} = 0,000$ ($\alpha = 0.05$) maka secara statistik tersebut dapat disimpulkan bahwa ada perubahan perbedaan signifikan dengan adanya hubungan komunikasi terapeutik yang baik terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Syarif Hidayatullah, dkk (2020) tentang Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso dengan sampel 30 responden. Dimana terdapat hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso dengan hasil analisa statistik dengan uji kolerasi Spearman diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,000$ ($\alpha < 0,05$).

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi interpersonal antara perawat dan klien yang dilakukan secara sadar ketika perawat dan klien saling mempengaruhi dan memperoleh pengalaman bersama yang bertujuan untuk membantu mengatasi masalah klien serta memperbaiki pengalaman emosional klien yang pada akhirnya mencapai kesembuhan klien (Anjaswarni, 2016).

Menurut asumsi peneliti komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang sangat berperan penting dalam melakukan asuhan keperawatan karena dengan berkomunikasi terapeutik dapat membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien serta keluarga pasien sehingga memudahkan perawat dalam melakukan tindakan keperawatan. Peneliti melihat bahwa adanya komunikasi terapeutik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di ruang perawatan interna rumah sakit umum lasinrang pada pelayanan asuhan keperawatan kepada pasien maupun dalam sistem organisasi dapat dilihat dari hasil kuesioner nomr 1 yaitu perawat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan bukan bahasa medis saat berkomunikasi dengan saya

Tabel 5. Hubungan Sikap Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang

Sikap Perawat	Kepuasan Pasien						p-value
	Tidak Puas		Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Kurang Baik	8	13,33	5	8,33	13	21,7	0,000
Baik	2	3.33	45	75,0	47	78,3	
Total	10	16.7	50	83.3	60	100,0	

Sumber: Data Primer Tahun 2022

Berdasarkan tabel Distribusi Frekuensi Hubungan Sikap Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2022 diperoleh sikap perawat, didapatkan hasil dimana sikap perawat yang paling dominan yaitu sikap perawat baik dengan kepuasan pasien yang puas sebanyak 45 responden (75,0 %). adanya pengaruh yang bermakna antara sikap perawat dengan kepuasan pasien dengan hasil uji chi-square $p\text{-value} = 0,000$ ($\alpha = 0.05$) maka secara statistik tersebut dapat disimpulkan bahwa ada perubahan perbedaan signifikan dengan adanya hubungan sikap perawat yang baik terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Walansendow, dkk (2017) tentang Hubungan Antara Sikap Dan Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Eunike Rsu Gmim Kalooran Amurang dengan sampel 110 responden, dengan data yang diperoleh di analisa secara deskriptif dan menggunakan uji statistic chi-square test dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) dan diperoleh hasil $p\text{-value} 0,000 < 0,05$ maka dinyatakan bahwa terdapat hubungan antara sikap perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang Eunike RSU GMIM Kalooran Amurang.

Sikap sebagai kehadiran perawat dalam berkomunikasi agar teraupetik klien mempunyai peran yang penting untuk mencapainya tujuan komunikasi /interaksi (hubungan). Sikap (kehadiran) secara fisik maupun psikologis (Anjaswarni, 2016).

Menurut asumsi peneliti sikap adalah segala perbuatan dan tindakan yang berdasakan pada pendirian dan keyakinan yang dimiliki jadi sikap perawat yaitu dengan kehadiran perawat secara fisik didepan pasien serta menghargai pasien dan menunjukan sikap yang baik kepada siapa saja terlebih saat melayani kebutuhan pasien sehingga baik pasien maupun keluarga pasien merasa nyaman dan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Peneliti melihat bahwa sikap perawat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di ruang perawatan interna rumah sakit umum lasinrang pada pelayanan asuhan keperawatan kepada pasien maupun dalam sistem organisasi dapat dilihat secara langsung saat melakukan penelitian bahwa sikap perawat baik terhadap pasien dan dilihat dari hasil kuesioner nomor 12 yaitu perawat mendengarkan dengan sungguh-sungguh saat saya berbicara.

Tabel 6. Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang

Kinerja Perawat	Kepuasan Pasien						p-value
	Tidak Puas		Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Kurang Baik	9	15,0	3	5.0	12	20,0	0,000
Baik	1	1,7	47	78.3	48	80,0	
Total	10	16.7	50	83.3	60	100,0	

Sumber: Data Primer Tahun 2022

Berdasarkan Distribusi Frekuensi Hubungan kinerja perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2022 diperoleh kinerja perawat, didapatkan hasil dimana kinerja perawat yang paling dominan yaitu kinerja perawat baik dengan kepuasan pasien yang puas sebanyak 47 responden (78.3 %). adanya pengaruh yang bermakna antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien dengan hasil uji chi-square $p\text{-value} = 0,000$ ($\alpha = 0.05$) maka secara statistik tersebut dapat disimpulkan bahwa ada perubahan perbedaan signifikan dengan adanya hubungan kinerja perawat yang baik terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adi Manahit, dkk (2019) tentang Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Yeheskiel Dan Hana Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado dengan sampel 51 responden Hasil uji korelasi dari variabel Kinerja perawat dan Kepuasan pasien dengan menggunakan uji Chi Square terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan Kepuasan pasien yang terlihat pada table 5.7 di atas. Hasil uji statistika didapat $p\text{-value} = 0,019$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Yeheskiel Dan Hana Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2019). Menurut asumsi kinerja keperawatan menggambarkan aktivitas yang diberikan kepada klien melalui pelaksanaan asuhan keperawatan untuk mencapai tujuan layanan kesehatan sesuai dengan tugas dan wewenang perawat dan kinerja perawat menjadi sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien di rumah sakit, dimana kualitas pelayanan menjadi penentu citra institusi pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan, khususnya pada pasien di Ruang Rawat Inap. Peneliti melihat bahwa kinerja perawat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di ruang perawatan interna rumah sakit umum lasinrang pada pelayanan asuhan keperawatan kepada pasien maupun dalam sistem organisasi dapat dilihat dari hasil kuesioner nomr 10 yaitu perawat bertanggung jawab sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul “Hubungan Komunikasi Teraupetik, Sikap Dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Interna Rumah Sakit Umum Lansinrang Kabupaten Pinrang Dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara hubungan komunikasi, sikap dan kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang perawatan interna rumah sakit umum lasinrang pinrang.

REFERENSI

- Anggraini, (2019). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Usada Sidoarjo.
- Anjaswarni Tri, (2016). Komunikasi Dalam Keperawatan. Edisi Pertama. Jakarta Selatan. Arikunto, S. (2016). Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek. Jakarta:
- Aripuddin, (2018). Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi. Jogjakarta: Ar Ruzz Media.
- Azwar, (2017). Komunikasi dalam Keperawatan. Jakarta. EGC.
- Bayangkara, Nyoto. (2017). Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Dinas POLRI.
- Damaiyanti, Mukhrifah. (2016). Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan. Jakarta: EGC.
- Dewi, D. P. (2018). Hubungan Sikap Dan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. e-journal Keperawatan, 45-62.
- Diana, dkk, (2018). Hubungan Pengetahuan Komunikasi Terapeutik terhadap Kemampuan Komunikasi Perawat dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Elisabeth Purwokerto.
- Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmilinda, Y. (2019). HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT

- DENGAN KEPUASAN PASIEN. Jurnal Kesehatan ISSN (Online) 2657-1366, 101-105.
- Hanafi, dkk, (2017). Keterampilan Komunikasi Interpersonal Perawat Berpengaruh Peningkatan Kepuasan Pasien.
- Haydar, (2018). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSUD Dr. Djasmen Saragih Pematangsiantar.
- Hidayat, dkk. (2016). Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data. Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayatullah, Mohmammad Syarif; dkk. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. Jurnal Keperawatan Profesional (JKP) Volume 8, Nomor 1 Februari 2020 p-ISSN: 2355-679X; e-ISSN: 2685-1830, 89-92.
- Husna, Anis Rosiatul. (2018). Analisa Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.
- Kuntoro, Agus. (2016). Buku Ajar Manajemen Keperawatan. Yogyakarta: Nuha Medika. Kurniadi, A. 2013. Manajemen Keperawatan dan prospektifnya :Teori, Konsep dan Aplikasi. Jakarta: FKUI.
- Lestari, Wijayanti Puji dkk. (2018). Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Yogyakarta.
- Luan, G. M. (2018). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia, 10-28.
- Machfoedz. Mahmud, (2019). Komunikasi Keperawatan (Komunikasi Terapeutik). Yogyakarta: Ganbika.
- Mamahit, A. (2019). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Yeheskiel Dan Hana Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado . e-ISSN : 2655-7487, p-ISSN : 2337-7356 , 345-358.
- Mandala, David Aleksander, (2018). Analisa Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. Universitas Airlangga Surabaya.
- Mangkunegara. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung : Refika Aditama. Mar'at, S. (2016). Psikologi Perkembangan. Bandung : Rosda
- Mishbahuddin, (2020). Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU.
- Mundakir, (2016). Komunikasi Keperawatan, aplikasi dalam pelayanan. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Musliha, (2018). Komunikasi Keperawatan Plus Materi Terapeutik. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Nasir, Abdul, (2015). Komunikasi Dalam Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika. Notoatmodjo, S, (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta. Nurhasanah (2017). Ilmu Komunikasi dalam Konteks Keperawatan untuk Mahasiswa Keperawatan.
- Nursalam. (2015). Metodologi Riset Keperawatan. Jakarta: VV. Sagung Seto.
- Potter, Patricia A & Perry. (2017). Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses dan Praktik. Jakarta: EGC.
- Robbnis dan Jones, (2017). Komunikasi Dalam Pelayanan Keperawatan.
- Rama, R. E. dkk (2019). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien. e-journal Keperawatan(e-Kp) Volume 7 Nomor 1, Mei 2019, 1-7.
- Rizky, W. (2018). Hubungan Jumlah Tenaga Perawat dengan Beban Kerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Wates. Indonesian Journal of Hospital Administration (ISSN:2621-

2668), 38-42.

- Sajidin, Muhammad, (2019). Aplikasi Komunikasi Dalam Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika
- Simamora, dkk (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan. [MAHESA: MALAHAYATI HEALTH STUDENT JOURNAL, P- ISSN: 2746-198X , 544-549
- soviarni. (2019). Hubungan Sikap Dan Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interne Rsu Mayjen H.A Thalib Kerinci Tahun 2017. MENARA Ilmu Vol. XIII No.5 April 2019, 140-147.
- Sugiyono, (2012). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Susilo Wilhelmus Harry & Aima Havis, (2013) . Penelitian dalam ilmu keperawatan pemahaman dan penggunaan metode kuantitatif serta aplikasi dengan program spss dan lisrer. Jakarta: in media, 2013 Edition : Cet. 1
- Suryani, (2017). Komunikasi Terapeutik: Teori dan Praktik. Jakarta: EGC.
- Tamsuri, Anas, (2019). Komunikasi dalam Keperawatan. Jakarta: EGC
- Tjiptono, (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai. UIN.
- Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. Jurnal Endurance , 88-95
- Walansendow, V. L. (2017). Hubungan Antara Sikap Dan Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Eunike Rsu Gmim Kalooran Amurang . e-journal Keperawatan (e-Kp) Volume 5 Nomor 1, Mei 2017, 1-7.