

**Gambaran Mutu Komunikasi Perawat terhadap Pelayanan Pasien di
Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar**

Andi Ayumar, Irwan, Andi Yulia Kasma, Fifi Alfirah
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Makassar

ABSTRAK :

Komunikasi merupakan faktor yang paling mendukung untuk kesuksesan seseorang, berdasarkan penelitian sebelumnya di RSUD Labuang Baji Kota Makassar tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi yang kurang baik sebanyak 12 pasien (23,1%). Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran mutu komunikasi terhadap pelayanan perawat di instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar.

Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian adalah pasien rawat inap kelas II RSUD Labuang Baji Makassar sebanyak 262 pasien dengan sampel sebanyak 158 pasien dengan tehnik *Purposive Sampling*.

Hasil penelitian diperoleh 96,8% pasien yang menyatakan Baik terhadap Keterbukaan perawat Instalasi Rawat Inap kelas II. Sebesar 98,7% pasien yang menyatakan Baik terhadap Sikap Empati Perawat di Instalasi Rawat Inap Kelas II. Sebesar 86,7% pasien yang menyatakan Baik terhadap Sikap Mendukung Perawat di Instalasi Rawat Inap Kelas II. Sebesar 87,7% pasien yang menyatakan Baik terhadap Sikap Positif Perawat di Instalasi Rawat Inap Kelas II. Sebesar 86,1% pasien yang menyatakan Baik terhadap Kesamaan Perawat di Instalasi Rawat Inap Kelas II.

Simpulan penelitian ini adalah dari 5 variabel Mutu Komunikasi Perawat berada pada kategori baik. Oleh karena itu disarankan kepada Perawat di Instalasi Rawat Inap Kelas II mampu mempertahankan dan meningkatkan lagi Mutu komunikasi Perawat terhadap Pelayanan Pasien di RSUD Labuang Baji Makassar.

Kata Kunci : *Mutu komunikasi, Pasien Rawat Inap*

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang dibentuk karena tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks karena masyarakat mulai menyadari arti pentingnya kesehatan. Hal tersebut menuntut rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat tuntutan tersebut akan bertambah berat dalam menghadapi era globalisasi sekarang yang perubahannya sangat cepat dan serentak apabila tidak di ikuti keberadaan sumber daya manusia (SDM) rumah sakit yang profesional dan bermutu (Atik dkk, 2009). Rumah sakit merupakan

pelayanan jasa, terdapat mutu pelayanan Rumah sakit yang diartikan promise dan memberikan layanan dengan tepat (Anni dan Stefanus, 2014).

Suatu pelayanan dibutuhkan tehnik berkomunikasi yang baik terhadap pasien yang dilakukan oleh perawat, Komunikasi merupakan dasar dari seluruh interaksi manusia. Karena tanpa komunikasi, interaksi antara manusia, baik secara perorangan, kelompok maupun organisasi tidak mungkin terjadi, jika dilihat dari komponen-komponennya (Ayudha 2016).

Komunikasi merupakan faktor yang paling mendukung untuk kesuksesan seseorang, Begitupun didalam profesi keperawatan sangat dibutuhkan untuk membangun pelayanan kesehatan demi mengespresikan peran dan fungsinya, diantaranya banyak kompetensi yang harus dimiliki seorang perawat adalah kepandaian dalam berkomunikasi dengan efektif dan mudah dipahami dalam keperawatan. Kemampuan dalam berkomunikasi akan menjadi dasar upaya dalam membantu pemecahan masalah pasien, sehingga memudahkan dalam memberi bantuan dalam pelayanan secara medis (Rani, 2015).

Berdasarkan informasi dari salah satu pegawai yang berada di rekan Medis RSUD Labuang Baji Kota Makassar mengatakan bahwa jumlah kunjungan pasien di ruang rawat inap di RSUD Labuang Baji pada tahun 2016 sebanyak 33.775 pasien, 2017 sebanyak 29.579 pasien, dan 2018 sebanyak 22.733 pasien. Disini dapat dikatakan bahwa jumlah pasien dirawat inap setiap tahun menurun entah karna faktor pelayanan di rumah sakit kurang baik sehingga pasien memilih rumah sakit lain untuk merawatnya atau tingkat kesakitan disekitar rumah sakit menurun.

Adapun hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi di RSUD Labuang Baji Kota Makassar dari 52 responden, terdapat 27 pasien (51,9%) dengan penilaian puas terhadap tingkat kepuasan pasien dalam berkomunikasi memiliki kepuasan yang baik, 7 pasien (13,5%) dengan penilaian baik terhadap tingkat kepuasan pasien dalam berkomunikasi memiliki kepuasan baik, 6 pasien (11,5%) dengan penilaian tidak puas terhadap tingkat kepuasan pasien dalam

berkomunikasi memiliki kepuasan yang kurang baik, 12 pasien (23,1%) dengan penilaian tidak puas terhadap tingkat kepuasan pasien dalam berkomunikasi memiliki kepuasan yang kurang baik, dengan ini dapat dikatakan bahwa ada hubungan komunikasi dengan kepuasan pasien dalam pelayanan perawat di RSUD Labuang Baji Kota Makassar. Diharapkan dapat menerapkan standar operasional prosedur komunikasi dan tindakan kepada masyarakat agar dapat meningkatkan kepuasan pasien di rawat inap (Syahri dan Abdul, 2016).

Kepuasan pasien berdasarkan pelaksanaan komunikasi fase orientasi di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2013 masih kurang yaitu 22 responden puas (23,2%) dan 73 responden yang tidak puas (76,8%). Kepuasan pasien berdasarkan pelaksanaan komunikasi fase kerja di Instalasi Rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2013 sudah cukup baik, yaitu 93 responden puas (97,9%) dan 2 responden tidak puas (2,1%). Kepuasan pasien berdasarkan pelaksanaan komunikasi fase terminasi di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2013 masih kurang, yaitu 11 responde puas (11,6%) dan 84 responden tidak puas (88,4%) (Patrisia dkk, 2013).

Kesalahan komunikasi dapat menghambat Proses keperawatan dan adanya kejadian tak diharapkan yaitu komplein komunikasi perawat kurang baik. Sekitar 67,9% pasien menilai perawat kurang empati (Andriani dan Idris, 2012). Kesalahan komunikasi meningkat karena kesalahan menerima informasi (Irawan dkk, 2015). Hal inilah yang menghambat proses interaksi antara perawat dan pasien (Syafri sar dkk, 2017).

Bahkan dalam sistem informasi kesehatan harus dilekatkan pada standar prosedural rumah sakit seperti dalam Hasil penelitian yang menunjukkan adanya sistem informasi kesehatan pada pelayanan rekam medis di Rumah Sakit Pelamonia Tk.II Makassar sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, (Ayumar A, AY Kasma, AP Rachmadhani) ini menunjukkan bahwa mutu komunikasi perawat harus terarah dan didasarkan pada prosedur yang telah ditetapkan.

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui Gambaran Mutu Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2008).

3. HASIL

1. Karakteristik Responden

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa karakteristik orang tua yang berjumlah 158 orang berdasarkan umur tertinggi yaitu 26-35 tahun sebanyak 47 orang (29,6%), sedangkan umur terendah yaitu 56-65 tahun sebanyak (3,2). Karakteristik pendidikan tertinggi yaitu tamatan SLTA/ sederajat sebanyak 69 orang (43,6%), sedangkan pendidikan terendah yaitu tidak sekolah/tidak tamat SD dan tamat SLTP/ sederajat masing-masing sebanyak 18 orang (11,4%). Karakteristik pekerjaan tertinggi yaitu wiraswasta sebanyak 60 orang (38,0%),

sedangkan pekerjaan terendah yaitu petani sebanyak 10 orang (6,3%).

2. Analisis Univariat

a. Keterbukaan

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa terdapat 153 orang (96,8%) yang menyatakan Keterbukaan antara perawat dan pasien berada pada kategori baik, sedangkan yang menyatakan kurang baik sebanyak 5 orang (3,2%).

b. Empati

Dari 158 responden sikap empati antara perawat dan pasien yang menyatakan kategori baik sebanyak 156 orang (98,7%) dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 2 orang (1,3%).

c. Sikap Pendukung

Diketahui sikap mendukung antara perawat dan pasien yang menyatakan baik sebanyak 137 orang (86,7%) dan pada kategori kurang baik sebanyak 21 orang (13,3%).

d. Sikap positif

Berdasarkan tabel diatas, diketahui 137 orang (86,7%) yang menyatakan sikap positif antara perawat dan pasien berada pada kategori baik sedangkan yang menyatakan kurang baik sebanyak 21 orang (13,3%).

e. Kesamaan

Diketahui bahwa 136 orang (86,1%) yang menyatakan kesamaan antara perawat dan pasien berada pada kategori baik sedangkan yang menyatakan kurang baik sebanyak 22 orang (13,9%).

4. PEMBAHASAN

1. Keterbukaan

Adapun hasil pelaksanaan komunikasi di ruang rawat inap kelas II menunjukkan bahwa pelaksanaan berkomunikasi perawat sudah baik namun ada beberapa pasien yang tidak setuju dengan sikap perawat termasuk

pada saat perawat menjelaskan waktu yang dibutuhkan dalam melakukan tindakan, pasien yang Tidak Setuju sebanyak 9 orang (5,7%), namun ada juga di variabel keterbukaan ini yang sangat tidak setuju dengan perawatnya yaitu pada item pernyataan perawat menjelaskan manfaat pengobatan sebanyak 1 orang (0,6%), menurut pasien perawat tersebut tidak pernah menjelaskan manfaat pengobatan yang dilakukan, mungkin karena perawatnya lagi sibuk atau terburu-buru dalam melakukan pelayanan pada saat itu.

Diketahui bahwa variabel keterbukaan ini termasuk pada kategori mutu komunikasi perawat baik karena beberapa pasien yang mengatakan sangat setuju dengan pelayanan yang di berikan terbukti dari 94 orang (59,5%) yang menyatakan perawat menyampaikan topik pembicaraan dengan jelas ini merupakan salah satu item pernyataan tertinggi dan pernyataan paling sedikit yaitu pasien puas dengan pernyataan perawat sebanyak 72 orang (45,6%). Pasien yang setuju dengan pelayanan dan cara berkomunikasi perawat termasuk baik karena hampir semua pasien yang menjawab lumayan baik sebanyak 83 orang (52,5%) dan paling sedikit 60 orang (41,8%).

Beberapa penyebab yang biasa menjadi faktor cara berkomunikasi seseorang memiliki pendapat yang berbeda yang pertama adalah faktor umur, jenis kelamin, pekerjaan dan tingkat pendidikan seseorang. Diketahui dari hasil penelitian di RSUD Labuang Baji Makassar umur yang terbanyak responden yaitu umur 26-35 tahun sebanyak 47 orang (29,7%), Karakteristik umur pasien merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan. Usia tua lebih puas terhadap pelayanan keperawatan dibandingkan usia muda dan semakin bertambahnya

usia semakin bijaksana dalam permasalahan sehingga kekurangan-kekurangan selama menjalani perawatan bias dimaklumi.

Hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Labuang Baji Makassar menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan keterbukaan perawat berada pada kategori baik sebesar 96,8%. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di RSUD H. A Sultan Daeng Radja menunjukkan bahwa sebagian besar reponden menyatakan keterbukaan perawat berada pada kategori baik sebesar 88,3%.

Adapun penelitian sebelumnya di RSUD Labuang baji Makassar menghasilkan bahwa pasien menilai perawat terbuka dengan pasien (91,5%) berada pada kategori baik (Nurnainah, 2015). Keterbukaan responden terhadap komunikasi di Puskesmas Pandan berada pada kategori baik sebanyak 50,0% (Damelta dkk, 2014).

2. Empati

Beberapa pasien yang mengatakan bahwa mutu komunikasi perawat di RSUD Labuang Baji Makassar di ruang rawat inap kelas II ada pada kategori baik namun beberapa di antara mereka yang tidak setuju dengan pelayanan perawat termasuk di item pernyataan perawat menyapa dan tersenyum dan perawat memberi kesempatan untuk menyampaikan keluhan masing-masing 4 orang (2,5%), pasien tersebut mengatakan pada saat perawat masuk diruangan inap perawat tidak menyapa kepada pasien mungkin karna perawat fokus terhadap pengobatan yang akan diberikannya atau mungkin perawat sudah merasa kenal dengan pasien tersebut sehingga tidak perlu untuk menyapanya lagi, dan perawat susah untuk memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan

keluhannya mungkin karena merasa malu atau perawat dalam keadaan terburu-buru untuk ke pasien yang lainnya.

Adapun pasien sangat tidak setuju dengan item pernyataan perawat menyapa dan tersenyum dan perawat memberi kesan turut empati dengan keluhan masing-masing 1 orang (0,6%). Seperti pada penjelasan pasien yang kurang menyapa dan tersenyum karena merasa sudah kenal skli dengan pasien atau lagi terburu-buru.

Namun dari keseluruhan pasien yang sangat setuju dengan sikap empati perawat sangat banyak yaitu 110 orang (69,6%) pada item pernyataan perawat saat pertama kali bertemu memberi salam dan pasien yang setuju sebanyak 77 orang (48,7%).

Berdasarkan kelompok jenis kelamin sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu 31 orang (54,4%) pada dasarnya perempuan dan laki-laki memiliki gaya komunikasi yang berbeda jenis kelamin dapat mempengaruhi seseorang pada saat berinteraksi, hal tersebut dapat mempengaruhi seseorang dalam menafsirkan pesan yang diterimahnya (Misi sitti, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Labuang Baji Makassar menunjukkan bahwa persentase yang paling tinggi yaitu pada kategori Baik sebanyak 98,7%, penelitian ini sejalan dengan penelitian di Puskesmas pandan bahwa variabel empati berada pada kategori baik dengan 52% dari 98 responden (Damelta, 2014). Adapun penelitian yang pernah dilakukan oleh (Djati, 2016) menghasilkan bahwa variabel yang berada pada kategori tinggi adalah empati yaitu sebanyak 42 responden (75%).

Variabel ini diukur ketika perawat memberi salam saat pertama

kali bertemu pasien, perawat tersenyum, memperkenalkan diri dengan jelas, menanyakan keluhan yang dirasakan pasien, memberi kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keluhannya dan memberikan kesan turut merasakan apa yang dirasakan oleh pasien. Berdasarkan hasil observasi peneliti, mayoritas perawat masih cenderung cuek kepada pasien, sikap empati masih kurang diperlihatkan, hal ini jelas dari beberapa perawat yang di observasi ketika menemui pasien misalnya mengganti infus, dan memberi obat, beberapa yang tersenyum dan menyapa dan memperkenalkan diri kepada pasien.

3. Sikap Mendukung

Sebagian besar pasien mengatakan puas terhadap mutu komunikasi perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar karena yang mengatakan sangat setuju paling banyak yaitu 110 orang (69,6 %) dan yang menyatakan setuju sebanyak 73 orang (46,2%).

Namun ada beberapa pasien yang tidak setuju dengan pelayanan perawat pada item pernyataan perawat menghargai penyakit yang diderita dalam berkomunikasi, dan perawat memberi dukungan dalam berbicara mengenai penyakit anda masing-masing sebanyak 16 orang (10,1%), pasien merasa tersinggung dengan sikap perawat ketika memakai masker masuk didalam ruangan pada saat melakukan pengobatan dan berbicara antar pribadi dengan pasien tersebut dan perawat tidak memberikan dukungan terhadap pasien yang melakukan pengobatan.

Berdasarkan kelompok jenis kelamin sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu 75 orang (54,4%) pada dasarnya perempuan dan laki-laki memiliki gaya

komunikasi yang berbeda jenis kelamin dapat mempengaruhi seseorang pada saat berinteraksi, hal tersebut dapat mempengaruhi seseorang dalam menafsirkan pesan yang diterimanya (Misi sitti, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian sikap mendukung perawat di RSUD Labuang Baji Makassar mayoritas responden menyatakan baik pada pelaksanaan sikap mendukung sebanyak 137 orang (86,7%), sedangkan responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 21 orang (13,3%), sejalan dengan penelitian yang dilakukan dengan (Nurnainah, 2015) menunjukkan hasil penilaian reponden terhadap aspek sikap mendukung perawat yaitu 167 orang (93,2%), sedangkan yang menyatakan perawat kurang mendukung sebanyak 12 orang (6,8%).

Adapun penelitian (Damelta dkk, 2014) di puskesmas pandan menyatakan bahwa sikap mendukung berbeda dengan penelitian sebelumnya karena sikap mendukung berada pada kategori kurang baik dari 98 reponden hanya 46 orang (46,9%) yang menyatakan baik sedangkan dalam kategori kurang baik sebanyak 52 orang (53,1%). Sikap mendukung adalah sikap yang ditunjukkan petugas kesehatan atau perawat dalam mendukung pasien/klien mengatasi masalah kesehatan saat menyampaikan pesan.

Sikap mendukung yang ditunjukkan perawat dapat berpengaruh kepada psikolog pasien, sebab sikap ditunjukkannya sikap mendukung oleh perawat ini juga dapat menimbulkan kesan perhatian pada pasien. Pasien dapat termotivasi untuk sembuh apabila mutu komunikasi perawat dan pasien berjalan dengan baik khususnya sikap mendukung.

Banyak faktor yang dapat menyebabkan pasien merasa nyaman dalam menjalani perawatan, dimana sikap mendukung dari perawat memiliki andil yang besar. Perawat sebagai motivator yang paling dekat dengan pasien bukan hanya berperan sebagai tenaga kesehatan saja tetapi juga memiliki peran serta dalam memberikan dukungan kepada pasien sejak dating melakukan pemeriksaan hingga perawatan.

4. Sikap positif

Sikap positif perawat terhadap pasien termasuk pada kategori baik karena pasien yang menjawab sangat setuju sebanyak 93 orang (58,9%) pada item pernyataan perawat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan yang menjawab setuju paling banyak yaitu 76 orang (48,1%) pada item pernyataan perawat menengok dan memeriksa pasien tepat waktu.

Adapun beberapa pasien yang menyatakan tidak setuju sebanyak 16 orang (10,1%) pada item pernyataan perawat menggunakan bahasa yang dimengerti dengan perawat memperlihatkan ekspresi wajah yang tidak wajar pada pasien bahkan ada beberapa pasien yang sangat tidak setuju dengan item pernyataan ini sebanyak 5 Orang (3,2%) , pasien mengatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju karena pada saat perawat berbicara kepada pasien menggunakan bahasa ilmiah atau bahasa Indonesia yang kurang dimengerti pada pasien terutama pasien yang berusia sudah tua, dan perawat memperlihatkan ekspresi wajahnya kepada pasien mungkin kurang senyum sehingga pasien tidak merasa bersahabat dengan perawat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Labuang Baji Makassar, mayoritas responden menyatakan sikap positif antara perawat dan pasien yaitu ada pada

kategori baik sebanyak 137 responden (86,7%), sedangkan yang menyatakan kurang baik sebanyak 21 orang (13,3%) penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di RSUD H. Andi sultan Dg. Radja, mayoritas responden menyatakan sikap positif antara perawat dan pasien berada pada kategori baik yaitu (84%).

Adapun penelitian sebelumnya yang dilakukan di puskesmas pandan sikap positif responden terhadap komunikasi perawat dalam melaksanakan kewajibannya yaitu paling banyak ada pada kategori baik sebanyak 50 orang (51,0%) dan yang paling sedikit adalah kategori kurang baik 48 orang (49,0%).

Sikap positif yang dimaksud yaitu perawat berbicara dengan sopan, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti serta perawat tidak tergesa-gesa ketika berbicara dengan pasien. Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa mayoritas perawat telah menunjukkan sikap positif selama berkomunikasi dengan pasien dan keluarganya, namun masih masi juga ada beberapa perawat yang menunjukkan sikap positif seperti yang diharapkan.

5. Kesamaan

Pernyataan responden tentang kesamaan perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar dalam berkomunikasi sudah masuk pada kategori baik karena hanya beberapa pasien yang menyatakan tidak setuju pada item pernyataan perawat tidak membedakan dengan pasien lain dalam berkomunikasi sebanyak 16 orang (10,1%) pasien mengatakan tidak setuju karena merasa tidak terlalu diperhatikan dalam pelayanan tersebut seperti halnya mereka minder karena tingkat pendidikan atau ekonomi rendah sehingga merasa dibedakan.

Akan tetapi beberapa pasien yang sangat setuju paling banyak yaitu 85 orang (53,8%) pada item pernyataan pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pangkat atau status dan disini bias kita lihat bahwa pelayanan perawat terhadap mutu komunikasi sangat baik karena pasien yang setuju pada item pernyataan paling banyak yaitu perawat membuat anda merasa nyaman berbicara dengannya sebanyak 98 orang (62,0%).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Labuang Baji Makassar yang menyatakan kategori Baik sebanyak 136 orang (86,1%) sedangkan yang responden yang menyatak kurang baik sebanyak 22 orang (13,9%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dhamelta, 2014) yang menyatakan kategori baik sebanyak 56 orang (57,1%) dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 42 orang (42,9%).

Kesamaan dari perawat sangat diperlukan pada saat berkomunikasi pada pasien, karena dengan kesetaraan komunikasi akan lebih efektif. Artinya harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga.

5. KESIMPULAN

Hasil penelitian yang dilakukan di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Gambaran Mutu Komunikasi Perawat terhadap Pelayanan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar Makassar pada dimensi keterbukaan berada pada kategori baik sebesar (96,8%).
2. Gambaran Mutu Komunikasi Perawat terhadap Pelayanan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar Makassar

- pada dimensi empati berada pada kategori baik sebesar (98,7%).
3. Gambaran Mutu Komunikasi Perawat terhadap Pelayanan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar Makassar pada dimensi sikap mendukung berada pada kategori baik sebesar (86,7%).
 4. Gambaran Mutu Komunikasi Perawat terhadap Pelayanan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar Makassar pada dimensi sikap positif berada pada kategori baik sebesar (86,7%).
 5. Gambaran Mutu Komunikasi Perawat terhadap Pelayanan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar Makassar pada dimensi kesamaan berada pada kategori baik sebesar (86,1%).

6. SARAN

Secara umum, mutu komunikasi di RSUD Labuang Baji Makassar dapat di kategorikan baik. Berdasarkan hasil pengukuran yang telah dilakukan dengan menggunakan lima variabel penelitian. Namun, setelah melihat jawaban responden dan observasi secara langsung masi ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan antara lain:

1. Perawat sebaiknya meningkatkan pelaksanaan mutu komunikasi pada dimensi sikap mendukung khususnya perawat menghargai penyakit yang anda derita dalam berkomunikasi.
2. Perawat sebaiknya meningkatkan pelaksanaan mutu komunikasi pada dimensi sikap positif khususnya perawat memperlihatkan ekspresi wajah yang wajar pada pasien
3. Perawat sebaiknya meningkatkan pelaksanaan mutu komunikasi pada dimensi sikap positif khususnya perawat tidak membedakan dengan pasien lain dalam berbicara.
4. Diharapkan kepada pihak rumah sakit meningkatkan kemampuan perawat dalam berkomunikasi dengan mengadakan pelatihan komunikasi efektif bagi seluruh perawat.
5. Penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan secara kualitatif untuk mengetahui lebih jauh tentang pelaksanaan mutu komunikasi perawat terhadap pelayanan pasien di instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayumar A, AY Kasma, AP Rachmadhani. *Analisis Sistem Informasi Kesehatan Pada Pelayanan Rekam Medis di Rumah Sakit Pelamonia Tk.II Makassar*.
<http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP/article/view/174>
- Hutagol, D., L. S. Andayani., E. Syahrial. 2014. *The Factors Assosiate With Health Workers In Internasional Communication Satisfations Of Outpatien Health Center Pandan Tapanuli District Middle of 2014*. Universitas Sumatera Utara
- Nurmainah. 2015. *Hubungan Kompetensi komunikasi interpersonal perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar*. Universitas Hasnuddin.
- Kartika, I. D. 2013. *Komunikasi antarpribadi perawat dan*

- tingkat kepuasan pasien Rsia Pertiwi Makassar.*
- Komariah, N. 2009. *Keterampilan komunikasi interpersonal bagi pustakawan.* Universitas padjadjaran.
- Djati, I. 2016. *Empati perawat pasien gangguan jiwa.* Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Devito, A. J. (2009). *The Interpersonal Communication Book.* Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hannika, F., L. P. Pujasari (2018). *Komunikasi terapeutik perawat pada pasien gangguan jiwa.* Universitas Telkom
- Siti, M., Zulpahiyana., dan S. Indrayana. 2016. *Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien.* Universitas Alma Ata Yogyakarta.
- Nahal, S. S dan A. Latief. 2014. *Hubungan Standar Operasional Prosedur, Komunikasi dan Tindakan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji.* Stikes Nani Hasanuddin Makassar.
- Ramadhan, P. A. 2016. *Komunikasi Interpersonal Perawat dan Pasien Thalasaemia di Thalasaemia Center RSUD Arifin Achmad.* Universitas Riau. Pekanbaru.
- Ulansari, R. dan M. J. Iskandar. 2015. *Efektivitas Komunikasi Interpersonal antara Perawat dan Pasien rawat Inap di Rumah Sakit Tipe B Andi Makkasau Kota ParePare.*
- Akbar, P., I. Sidin dan S. A. Pasinringi. 2013. *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di Instalasi Rawat*

Inap RSUD Labuang Baji Makassar. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanuddin.

Lampiran :

Tabel 1 Karakteristik Responden di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2019

Karakteristik Responden	(n)	(%)
Jenis Kelamin		
Perempuan	83	52,5
Laki-laki	75	47,5
Kelompok Umur		
17-25	38	24,1
26-35	47	29,6
36-45	38	24,1
46-55	30	19,0
56-65	5	3,2
Tingkat Pendidikan		
Tidak sekolah/tidak tamat SD	18	11,4
Tamat SD/ sederajat	23	14,6
Tamat SLTP/ sederajat	18	11,4
Tamat SLTA/ sederajat	69	43,6
Tamat Diploma/ sarjanah	30	19,0
Pekerjaan Responden		
PNS	21	13,3
Wiraswasta	60	38,0
Petani	10	6,3
Tidak bekerja/IRT	23	14,6
Lainnya	44	27,8

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Mutu Komunikasi di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2019

Variabel	Kategori				Jumlah	
	Baik		Kurang		n	%
	n	%	n	%		
Keterbukaan	153	96,8	5	3,2	158	100
Empati	156	98,7	2	1,3	158	100
Sikap Mendukung	137	86,7	21	13,3	158	100
Sikap Positif	137	86,7	21	13,3	158	100
Kesamaan	136	86,1	22	13,9	158	100

Sumber: Data primer