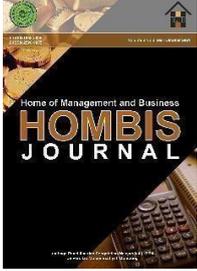


| | | |
|---|---|---------------------------------------|
|  | <p>HOUSE OF MANAGEMENT AND BUSINESS JOURNAL http://ejournal.unimugo.ac.id/HOMBIS</p> | <p>Vol. 3 No. 1 (2024)</p> |
|---|---|---------------------------------------|

Hubungan Komunikasi Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit

Rosliana Mahardhika¹

Universitas Muhammadiyah Gombong

Corresponding Author ros.lianamdd.mars@gmail.com

DOI: 10.26753/hombis.v3i1.1418

Abstrak

Komunikasi merupakan aspek krusial dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Komunikasi antara perawat dan pasien merupakan interaksi yang terjadi antara individu atau antara dua orang atau lebih, yang bersifat informal dan terbuka, yang bertujuan untuk mendukung peningkatan kesehatan pasien. Komunikasi sebagai sarana kolaborasi dengan pasien untuk memastikan mereka menerima perawatan yang baik dan positif, serta memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pasien atas perawatan yang telah diterimanya. Selain itu, komunikasi juga berperan penting dalam memotivasi pasien dalam proses penyembuhan. Komunikasi yang efektif dan mampu membangun kepercayaan antara perawat dengan pasien atau keluarganya dapat menghasilkan perawatan yang lebih memuaskan dan positif. Studi Literatur ini bertujuan untuk menilai hubungan antara komunikasi dan kepuasan pasien di Fasilitas Kesehatan. Dari tinjauan terhadap tujuh jurnal, ditemukan adanya keterkaitan yang relevan antara hubungan dengan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan.

Kata kunci : Komunikasi, Pelayanan Keperawatan, Kepuasan.

Abstract

Communication is a crucial aspect in the provision of health services. Communication between nurses and patients is an interaction that occurs between individuals or between two or more people, which is informal and open, which aims to support the improvement of patient health. Communication as a means of collaboration with patients to ensure they receive good and positive care, and has a significant impact on patient satisfaction with the care they have received. In addition, communication also plays an important role in motivating patients in the healing process. Effective communication and being able to build trust between nurses and patients or their families can result in more satisfying and positive care. This Literature Study aims to assess the relationship between communication and patient satisfaction in Health Facilities. From observations of seven journals, a relevant relationship was found between the relationship and patient satisfaction in health facilities.

Keywords : *Communication, Nursing Services, Satisfaction*

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien berbanding lurus komunikasi yang dilakukan oleh perawat. Komunikasi dan kepatuhan perawat berperan penting dalam keberhasilan perawatan pasien(1). Sebaliknya, komunikasi yang kurang optimal dapat menyebabkan penurunan otonomi pasien, penilaian gejala yang kurang akurat, serta ketidakpuasan pasien dan tekanan bagi penyedia layanan(2). Komunikasi yang efektif, dilaporkan penting untuk perawatan kesehatan, komunikasi juga terbukti berkorelasi dengan tingkat kepuasan pasien yang tinggi(3).

Komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan pada setiap individu, termasuk pasien yang menerima perawatan. Tenaga kesehatan memiliki tanggung jawab profesional untuk memastikan komunikasi yang baik dan tepat. Hubungan terapeutik sangat penting dan memberikan manfaat bagi pasien, karena hubungan yang efektif dapat membantu pasien memahami perilaku mereka dan mengatasi masalah yang sedang dihadapi(4). Informasi tentang kondisi pasien, diagnosis, kegiatan keperawatan, dan faktor-faktor lainnya sederhana dan mudah dipahami, membantu pasien dalam penerimaan informasi perawatannya(5).

Rumusan masalah tentang pengaruh komunikasi yang dilakukan oleh perawat terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Bagaimana peran komunikasi dalam membangun hubungan terapeutik yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien. Bagaimana cara tenaga kesehatan memastikan bahwa informasi tentang kondisi pasien, diagnosis, dan kegiatan keperawatan disampaikan dengan cara yang sederhana dan mudah dipahami oleh pasien.

Pentingnya komunikasi yang efektif antara perawat dan pasien dalam meningkatkan kepuasan pasien dan keberhasilan perawatan. Komunikasi yang baik tidak hanya berperan dalam menjaga otonomi pasien dan akurasi penilaian gejala, tetapi juga dalam mengurangi ketidakpuasan dan tekanan bagi penyedia layanan kesehatan. Dengan memastikan komunikasi yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami, tenaga kesehatan dapat membangun hubungan terapeutik yang kuat, membantu pasien memahami kondisi dan perawatan mereka, serta mengatasi masalah kesehatan dengan lebih baik, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Manfaat dari komunikasi yang efektif antara perawat dan pasien adalah peningkatan kepuasan pasien, yang berbanding lurus dengan kualitas komunikasi yang dilakukan. Komunikasi yang baik dan kepatuhan perawat tidak hanya mendukung keberhasilan perawatan pasien, tetapi juga memperkuat otonomi pasien, memungkinkan penilaian gejala yang lebih akurat, dan mengurangi tekanan bagi penyedia layanan kesehatan. Dengan membangun hubungan terapeutik yang kuat, pasien dapat lebih memahami perilaku mereka dan lebih efektif dalam mengatasi masalah kesehatan yang dihadapi. Selain itu, penyampaian informasi yang sederhana dan mudah dipahami tentang kondisi pasien, diagnosis, dan kegiatan keperawatan membantu pasien menerima dan mengikuti rencana perawatan mereka dengan lebih baik, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas keseluruhan perawatan kesehatan yang diberikan.

METODE

Artikel yang akan ditinjau dibatasi oleh kriteria inklusi dan eksklusi, dan hanya artikel yang diterbitkan dalam 5 tahun terakhir (2019-2024) serta berfokus pada topik komunikasi antara perawat dan pasien serta kepuasan pasien. Penting untuk dicatat bahwa hanya artikel penelitian yang menjadi fokus, bukan komentar ilmiah. Artikel yang tidak memenuhi kriteria seperti tidak menggunakan metode tinjauan sistematis atau diterbitkan sebelum tahun 2019 akan dikeluarkan dari

tinjauan.

Peneliti mengakses informasi melalui database jurnal seperti Pubmed, *ScienceDirect*, dan jurnal akademik lainnya. Jika ada artikel yang diblokir, peneliti mengunduhnya melalui Sci-Hub dengan menggunakan kata kunci yang telah ditentukan. Artikel penelitian diunduh dalam format PDF dan diseleksi melalui prosedur yang meliputi seleksi, kelayakan, dan kriteria inklusi yang ditentukan oleh peneliti. Data yang diolah tidak berasal dari penelitian asli, melainkan diekstraksi dari abstrak, hasil, dan kesimpulan artikel yang ditinjau. Temuan utama dari penelitian ini adalah bahwa kepuasan pasien di fasilitas kesehatan meningkat dengan Hubungan Komunikasi Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Ekstraksi Literature

| No | Judul Penelitian | Tahun | Lokasi | Hasil |
|----|--|-------|--------|---|
| 1 | Patients' Opinions on the Quality of Services in Hospital Wards in Poland | 2024 | Poland | Komunikasi yang tepat sangat penting bagi pasien ketika isyarat visual yang biasa tidak ada. Komunikasi muncul sebagai salah satu aspek perawatan yang dinilai paling tinggi ketika kepuasan pasien terhadap konsultasi daring dinilai. Variabel yang dinilai paling tinggi adalah empati dan rasa hormat terhadap pasien; pasien menghargai perawatan oleh dokter dengan penuh perhatian, rasa hormat, dan kesabaran. Pasien juga ditemukan melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kelengkapan perawatan, yang menunjukkan bahwa unit perawatan kesehatan primer mampu memenuhi sebagian besar kebutuhan kesehatan pasien. |
| 2 | Shared decision-making in the treatment of adolescents diagnosed with depression: A cross-sectional survey of mental health professionals in China | 2024 | China | Komunikasi pengambilan keputusan bersama merupakan model ideal untuk hubungan terapeutik yang dapat meningkatkan hasil kesehatan. Profesional perawatan kesehatan merupakan bagian penting, dan mereka memainkan peran penting dalam praktik komunikasi di lingkungan klinis. Bukti menunjukkan bahwa remaja yang didiagnosis dengan depresi dapat memperoleh manfaat besar dari komunikasi. |
| 3 | Quality of nursing care: Predictors of patient satisfaction in a national sample | 2024 | Jordan | Karakteristik pasien dan lingkungan rumah sakit memengaruhi kepuasan pasien terhadap NCQ. Manajemen rumah sakit harus mempertimbangkan karakteristik ini untuk meningkatkan kepuasan dan hasil pasien. |
| 4 | Correlates of Patient Satisfaction in Psychiatric Inpatient Care: A Survey Study from a Tertiary Hospital in Turkey | 2024 | Turkey | Menghabiskan waktu yang cukup dan memberikan informasi serta komunikasi yang diperlukan tentang rencana perawatan pasien berdampak positif pada pengalaman perawatan pasien. |

| | | | | |
|---|---|------|-------|--|
| 5 | A comparison of patient-reported quality between inpatient services for mental and physical health: A tertiary-hospital-based survey in China | 2023 | China | Studi kami mengungkap bahwa layanan rawat inap kesehatan mental dan fisik yang disediakan oleh rumah sakit tersier di China dapat memiliki kualitas yang sama seperti yang dilaporkan pasien, terkait kerahasiaan informasi pribadi, komunikasi dengan pasien, dukungan sosial selama rawat inap, kualitas fasilitas dasar, dan penyediaan layanan kesehatan yang cepat. Layanan kesehatan mental bahkan dapat mengungguli layanan kesehatan fisik dalam hal martabat pasien dalam interaksi klinis dan pilihan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan. Namun, masalah mengabaikan komunikasi dalam pengambilan keputusan medis lebih parah dalam layanan kesehatan mental daripada layanan kesehatan fisik. |
| 6 | Exploring the Relationship Between Hospital Service Quality, Patient Trust, and Loyalty From a Service Encounter Perspective in Elderly With Chronic Diseases | 2022 | | Pertemuan layanan medis dapat merangsang pengalaman positif pasien terhadap layanan medis dan memfasilitasi lebih banyak interaksi dan komunikasi dua arah antara pasien dan staf medis. |
| 7 | The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust | 2021 | China | Kepercayaan merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien. Kepercayaan memiliki efek mediasi yang signifikan, dan kepercayaan berhubungan langsung komunikasi dan pasien kepuasan. Hasilnya memiliki implikasi praktis bagi penyedia layanan kesehatan di Tiongkok, yang tidak hanya perlu berfokus pada kualitas perawatan medis, tetapi juga belajar dari teori pemasaran untuk membangun hubungan pelanggan yang baik. Penelitian ini juga memberikan ide-ide baru untuk penelitian mendatang, misalnya, untuk membandingkan pasien antara pasien domestik dan internasional guna memperoleh kepuasan yang lebih dalam dan lebih luas |

Komunikasi yang tepat memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, terutama ketika isyarat visual tidak tersedia, seperti dalam konsultasi daring. Dalam konteks ini, komunikasi menjadi salah satu aspek perawatan yang paling diapresiasi oleh pasien(6). Faktor-faktor seperti empati, rasa hormat, perhatian, dan kesabaran dari penyedia layanan kesehatan sangat dihargai oleh pasien. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tidak ada interaksi tatap muka, komunikasi yang berkualitas tetap dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan.

Model komunikasi pengambilan keputusan bersama (*shared decision-making*) dianggap sebagai

pendekatan ideal dalam hubungan terapeutik antara pasien dan tenaga medis. Pendekatan ini dapat meningkatkan hasil kesehatan pasien karena melibatkan pasien dalam setiap keputusan yang diambil terkait perawatan mereka. Peran profesional kesehatan dalam praktik komunikasi di lingkungan klinis sangat penting, khususnya dalam mendukung pasien yang mungkin lebih rentan, seperti remaja yang didiagnosis dengan depresi. Bukti menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dapat memberikan manfaat signifikan dalam membantu pasien ini.

Karakteristik pasien dan lingkungan rumah sakit memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pasien terhadap kualitas komunikasi perawatan kesehatan (NCQ). Manajemen rumah sakit harus mempertimbangkan faktor-faktor ini dalam upaya meningkatkan kepuasan dan hasil perawatan pasien(7). Menghabiskan waktu yang cukup dengan pasien, memberikan informasi yang jelas, dan menjalin komunikasi yang efektif tentang rencana perawatan, semuanya berkontribusi positif terhadap pengalaman perawatan pasien. Dengan demikian, rumah sakit perlu memastikan bahwa komunikasi yang baik menjadi bagian integral dari layanan yang mereka tawarkan(8).

Studi di China menunjukkan bahwa layanan kesehatan, baik mental maupun fisik, di rumah sakit tersier dapat memiliki kualitas yang sebanding, terutama dalam aspek-aspek seperti kerahasiaan informasi pribadi, komunikasi, dukungan sosial, kualitas fasilitas, dan kecepatan layanan(9). Menariknya, layanan kesehatan mental cenderung lebih unggul dibandingkan layanan kesehatan fisik dalam hal martabat pasien dan pilihan terhadap penyedia layanan. Namun, tantangan terbesar yang dihadapi layanan kesehatan mental adalah masalah kurangnya komunikasi dalam pengambilan keputusan medis, yang perlu segera diatasi untuk meningkatkan kualitas layanan.

Kepercayaan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan merupakan faktor kunci dalam menentukan kepuasan pasien. Kepercayaan memiliki efek mediasi yang signifikan dan terkait langsung dengan komunikasi yang efektif. Bagi penyedia layanan kesehatan di China, hasil ini menunjukkan pentingnya tidak hanya fokus pada kualitas perawatan medis, tetapi juga belajar dari teori pemasaran untuk membangun hubungan yang kuat dengan pasien sebagai pelanggan(3).

KESIMPULAN

Komunikasi yang tepat dan efektif merupakan elemen kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien, terutama dalam situasi di mana isyarat visual tidak tersedia, seperti dalam konsultasi daring. Aspek-aspek seperti empati, rasa hormat, dan kesabaran sangat dihargai oleh pasien, menunjukkan bahwa komunikasi berkualitas tinggi dapat tetap meningkatkan pengalaman pasien bahkan tanpa interaksi tatap muka langsung.

Model komunikasi pengambilan keputusan bersama (*shared decision-making*) juga terbukti menjadi pendekatan ideal dalam hubungan terapeutik, dengan dampak positif terhadap hasil kesehatan pasien (10). Peran tenaga medis dalam mendukung komunikasi yang baik, terutama bagi pasien yang lebih rentan seperti remaja dengan depresi, sangat penting untuk mencapai hasil perawatan yang optimal. Karakteristik pasien dan lingkungan rumah sakit juga mempengaruhi kepuasan pasien terhadap komunikasi dalam layanan kesehatan, yang menekankan pentingnya manajemen rumah sakit dalam mengoptimalkan waktu, informasi, dan komunikasi yang diberikan kepada pasien.

Terakhir, studi menunjukkan bahwa kepercayaan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan adalah faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien(11). Kepercayaan ini dapat diperkuat melalui pendekatan yang tidak hanya fokus pada kualitas perawatan medis, tetapi juga menerapkan teori

pemasaran untuk membangun hubungan yang kuat dengan pasien. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami perbedaan kepuasan antara pasien domestik dan internasional, guna mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Komunikasi menjadi faktor . Manajemen rumah sakit harus mempertimbangkan karakteristik ini untuk meningkatkan kepuasan dan hasil pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Drapeaux A, Jenson JA, Fustino N. The Impact of COVID-19 on Patient Experience Within a Midwest Hospital System: A Case Study. *J Patient Exp*. 2021;8:23743735211065298.
2. Espinoza Suarez NR, Urtecho M, Nyquist CA, Jaramillo C, Yeow ME, Thorsteinsdottir B, et al. Consequences of suboptimal communication for patients with limited English proficiency in the intensive care unit and suggestions for a way forward: A qualitative study of healthcare team perceptions. *J Crit Care*. 2021 Feb;61:247–51.
3. Choi YR, Chang SO. Exploring interprofessional communication during nursing home emergencies using the SBAR framework. *J Interprof Care*. 2023;37(1):83–90.
4. Aenalia Ikrima Fatikhah Na. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rs Pku Muhammadiyah Gombong [Internet] [Doctoral]. Universitas Muhammadiyah Gombong; 2021 [cited 2024 Mar 28]. Available from: <https://repository.unimugo.ac.id/2195/>
5. Borowska M, Religioni U, Mańczuk M. Hospital Care for Cancer Patients-Education and Respect for Patient Rights. *Healthcare (Basel)*. 2024 Feb 18;12(4):494.
6. Borowska M, Religioni U, Augustynowicz A. Patients' Opinions on the Quality of Services in Hospital Wards in Poland. *Int J Environ Res Public Health*. 2022 Dec 27;20(1):412.
7. Al-Hammouri F, Hamdan KM, Haymour AM, Ibrahim MO, Malkawi A, Al-Hiary SS, et al. Quality of nursing care: Predictors of patient satisfaction in a national sample. *Nurs Open*. 2024 Aug;11(8):e2252.
8. Ercis M, Seçkin M, Ayık B, Üçok A. Correlates of Patient Satisfaction in Psychiatric Inpatient Care: A Survey Study from a Tertiary Hospital in Turkey. *J Psychosoc Nurs Ment Health Serv*. 2021 Apr;59(4):38–47.
9. Zhou W, Xiao S, Xie G, Ouyang F, Luo B. A comparison of patient-reported quality between inpatient services for mental and physical health: A tertiary-hospital-based survey in China. *Front Psychiatry*. 2023;14:1090892.
10. Tan X, He Y, Ning N, Peng J, Wiley J, Fan F, et al. Shared decision-making in the treatment of adolescents diagnosed with depression: A cross-sectional survey of mental health professionals in China. *J Psychiatr Ment Health Nurs*. 2024 Jun;31(3):340–51.
11. Liu S, Li G, Liu N, Hongwei W. The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. *Inquiry*. 2021;58:469580211007221.