

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI NON-VERBAL
PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RSU PKU MUHAMMADIYAH
BANTUL**

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Mencapai Gelar
Sarjana Ilmu Keperawatan
Program Studi Ilmu Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
di Universitas 'Aisyiyah
Yogyakarta



**Disusun oleh:
RANDI
201310201118**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI NON-VERBAL
PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RSU PKU MUHAMMADIYAH
BANTUL**

NASKAH PUBLIKASI

Disusun oleh:
RANDI
201310201078

Telah disetujui oleh Pembimbing

Pada tanggal:
21 Juni 2017

Pembimbing,



Syaifudin, M. Kes.

HUBUNGAN KOMUNIKASI NON-VERBAL PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL¹

Randi² Syaifudin³

INTISARI

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan salah satu komponen penting dalam suatu sistem rumah sakit karena kepuasan pasien menggambarkan kualitas pelayanan suatu rumah sakit. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah komunikasi non-verbal perawat.

Tujuan: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara komunikasi non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RSU PKU Muhammadiyah Bantul.

Metode penelitian: Jenis penelitian ini adalah *deskriptif korelasional*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Responden dalam penelitian ini berjumlah 58 orang dengan menggunakan *purposive sampling*. Analisis data menggunakan *kendall tau*.

Hasil Penelitian: Berdasarkan uji *Kendall Tau Corelation*, didapatkan hasil bahwa nilai $\tau = 0,321$ dan nilai $p = 0,001$ karena nilai $p < 0,05$ berarti hipotesis diterima, artinya ada hubungan antara komunikasi non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RSU PKU Muhammadiyah Bantul.

Simpulan: Ada hubungan antara komunikasi non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RSU PKU Muhammadiyah Bantul dengan rentang kategori rendah.

Saran: Diharapkan untuk Manajer keperawatan PKU Muhammadiyah Bantul perlu merencanakan program peningkatan kemampuan komunikasi non-verbal perawat melalui pelatihan.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Komunikasi Non-verbal Perawat
Kepustakaan : 19 buku (2006-2015), 3 Artikel Internet, 6 jurnal, 2 Skripsi
Jumlah halaman: xi, 62 Halaman, 7 Tabel, 2 Gambar, 15 Lampiran

¹Judul Skripsi

²Mahasiswa PSIK Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

³Dosen PSIK Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan bagian yang penting bagi kehidupan manusia dalam era globalisasi ini kesehatan sangat diperhatikan untuk melangsungkan hidup yang optimal. Kesehatan adalah keadaan sejahtera secara menyeluruh termasuk fisik, mental, dan sosialnya tidak sekedar ketiadaan suatu penyakit atau kecacatan (WHO, 2013). Memelihara dan meningkatkan kesehatan di Indonesia diperlukan suatu sistem pelayanan kesehatan oleh sebuah rumah sakit bertujuan untuk pembangunan kesehatan yang tercapai secara efisien. Undang-undang Kesehatan Tentang Tenaga Kesehatan No.36 tahun 2014 membahas tentang pembangunan kesehatan merupakan upaya untuk memenuhi hak dan kebutuhan kesehatan setiap individu dan masyarakat, untuk pemerataan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, dan untuk memberikan perlindungan serta kepastian hukum kepada tenaga kesehatan dan masyarakat penerima upaya pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan di dunia saat ini berusaha untuk menerapkan konsep holistik, yaitu pendekatan yang memandang manusia secara keseluruhan, meliputi pikiran, status emosi, gaya hidup, fisik dan lingkungan sosial (O'Regan Pet al, 2010). Pelayanan keperawatan yang berkualitas sangat dipengaruhi oleh faktor balas jasa yang adil dan layak, kemampuan yang cakap dan profesional, penempatan yang tepat sesuai keahliannya, berat ringannya pekerjaan atau beban kerja perawat, kondisi dan lingkungan pekerjaan, peralatan yang menunjang, serta sikap pimpinan dalam 2 memberikan bimbingan dan pembinaan (Hafizurachman, Trisnantoro, & Bachtiar, 2012). Pelayanan yang berkualitas yaitu secara holistik dilaksanakan di rumah sakit oleh tenaga keperawatan yang memandang manusia secara keseluruhan.

Depkes RI (2009) mengemukakan bahwa rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri dan dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi. Perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya (Depkes RI, 2007).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007). Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap klien dan keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada atau memprioritaskan kebutuhan klien (Supranto, 2006).

Kepuasan pasien terhadap komunikasi perawat merupakan tingkat perasaan seorang pasien setelah membandingkan komunikasi perawat yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien setelah menjalani rawat inap (Fandizal, 2008). Menurut Suryani (2008), mengatakan jika pasien tersebut tidak puas, maka kinerja dari perawat dapat terhambat, pasien tidak mau kembali ke instalasi dan juga pasien akan merasa sia-sia telah mengeluarkan biaya demi kesembuhannya. Kepuasan pasien terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pasien dapat terpenuhi, maka pasien akan merasa puas. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah komunikasi.

Perawat perlu memiliki keterampilan khusus untuk menambah nilai plus pada dirinya. Salah satunya adalah dengan menguasai komunikasi. Komunikasi adalah sesuatu yang dapat dipahami, sebagai hubungan atau saling hubungan, saling pengertian dan sebagai pesan (Alo L, 2011). Ada beberapa bentuk komunikasi yang diterapkan setiap orang di dalam kehidupan diantaranya adalah, komunikasi non-verbal yang dimana komunikasi non-verbal adalah komunikasi yang menggunakan ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan sikap tubuh (*body language*). Menurut Arnold dan Boggs (2011) komunikasi non-verbal lebih

mengandung arti yang signifikan dibandingkan komunikasi verbal karena mengandung komponen emosional terhadap pesan yang diterima atau disampaikan. Dalam penerapan komunikasi, sering didapati kesulitan-kesulitan yang menyebabkan terjadinya ketidaklancaran komunikasi. Dengan kata lain terjadinya kesalah-pahaman atau *miss communication*.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif menggunakan metode *deskriptif korelasional* yaitu bentuk penelitian yang bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan komunikasi Non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang AI Insan RSUD Muhammadiyah Bantul. Rancangan penelitian menggunakan pendekatan waktu *cross sectional* yaitu pengukuran terhadap variabel bebas maupun variabel terikat pada waktu yang sama. (Notoatmodjo, 2010).

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap sebanyak 139 pasien dalam satu bulan di ruang AI Insan RSUD Muhammadiyah Bantul. Pengambilan sampel dengan cara *purposive sampling*. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien ruang rawat inap di ruang AI Insan RSUD Muhammadiyah Bantul, menjalani rawat inap minimal 1x24 jam, berusia diatas 17 tahun, pasien dalam kondisi kesadaran penuh, bersedia menjadi responden. Sedangkan kriteria eksklusi adalah pasien yang dirujuk ke rumah sakit lain, pasien yang masuk dalam kriteria inklusi tetapi telah pulang atau meninggal pada saat pengambilan data. Sampel minimal pasien rawat inap di ruang AI Insan yang diperlukan sebanyak 58 pasien.

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tentang komunikasi non-verbal perawat dan kepuasan pasien, berbentuk pernyataan tertutup. Kuesioner komunikasi non-verbal perawat yang diadopsi dari instrumen yang sudah dimodifikasi oleh peneliti dari 20 pernyataan. Kuesioner kepuasan pasien diadopsi dari Larisma (2014) dengan menggunakan kuesioner terstruktur berbentuk pernyataan tertutup sebanyak 18 pernyataan. Analisis data yang digunakan untuk mengetahui hubungan komunikasi non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien akan menggunakan uji korelasi *Kendall Tau*.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di RSUD Muhammadiyah Bantul di ruang AI Insan.

Tabel 1 Karakteristik Responden Penelitian di RSUD Muhammadiyah Bantul 2017.

Karakteristik Responden		Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis kelamin	Perempuan	21	36,2
	Laki-laki	37	63,8
Usia	Remaja	9	15,5
	Dewasa	17	29,3
	Lansia	32	55,2
Pendidikan	SD	12	20,7
	SMP	5	8,6
	SMA/SMK	24	41,4
	PT (D3/S1)	17	29,3
Jumlah		58	100

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa ditinjau dari jenis kelaminnya, sebagian besar (63,8%) responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki. Ditinjau dari usianya, mayoritas (55,2%) responden pada penelitian ini diketahui berada pada rentang usia lansia. Adapun ditinjau dari pendidikannya, mayoritas (41,4%) responden pada penelitian ini berlatar belakang pendidikan SMA/SMK.

Tabel 2 Komunikasi Non-verbal Perawat Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul

Komunikasi Non-verbal	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	-	-
Sedang	58	100
Buruk	-	-
Jumlah	58	100

Pada tabel 2 komunikasi non-verbal perawat rawat inap kelas III RSU PKU Muhammadiyah Bantul didapatkan hasil komunikasi non-verbal pada kategori sedang dengan jumlah 58 responden.

Tabel 3 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSU PKU Muhammadiyah Bantul

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	25	43,1
Cukup Puas	33	56,9
Tidak Puas	-	-
Jumlah	58	100

Pada tabel 3 tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III RSU PKU Muhammadiyah Bantul didapat hasil tingkat kepuasannya paling banyak pada kategori cukup puas dengan jumlah 33 responden. Sedangkan kategori puas diperoleh sebesar 25 responden.

Tabel 4 Hasil Tabulasi Silang komunikasi non-verbal dan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III RSU PKU Bantul

		Kepuasan		Total	
		Cukup	puas		
Komunikasi non-verbal	sedang	Count	33	25	58
		<i>Expected Count</i>	33.0	25.0	58.0
		<i>% of Total</i>	56.9%	43.1%	100.0%

Hasil tabulasi silang pada tabel 4 komunikasi non-verbal perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa tingkat komunikasi non-verbal dalam kategori sedang sebesar 56,9%. Adapun tingkat kepuasan pasien diperoleh paling banyak dalam kategori sedang sebesar 56,9%.

Tabel 5 Hasil Uji *Kendall's Tau*

Korelasi (r)	Signifikansi (p)	Keterangan
0,321	0,001	Ada hubungan signifikan

Hasil korelasi *Kendall's Tau* pada tabel 5 menunjukkan bahwa hasil uji korelasi menghasilkan nilai signifikan sebesar 0,321 dengan nilai signifikan 0,001 ($p < 0,05$). Dengan demikian ditarik kesimpulan bahwa “ada hubungan yang signifikan antara komunikasi non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RSU PKU Muhammadiyah Bantul”. Hubungan antara komunikasi non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien sebesar ($r=0,321$) memiliki kekuatan “lemah”.

Komunikasi non-verbal Perawat Rawat Inap Kelas III di RSU PKU Muhammadiyah Bantul

Hasil penelitian dari komunikasi non verbal perawat rawat inap kelas III di RSU PKU Muhammadiyah Bantul menunjukkan bahwa responden yang memilih komunikasi non verbal perawat sebanyak 58 responden memilih komunikasi non-verbal perawatnya sedang. Jadi sebagian besar perawat dalam penelitian ini memiliki komunikasi non verbal yang sedang. Tingginya persentase responden yang memberikan jawaban sedang pada pelayanan komunikasi non-verbal pada penelitian ini juga terlihat pada pola jawaban dari hasil analisis butir jawaban yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab sedang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Purwanto D, 2014) tentang komunikasi verbal dan non-verbal yang diberikan perawat. Menunjukkan bahwa responden yang memiliki komunikasi non-verbal kurang sebanyak 2 responden (2,7%), cukup sebanyak 25 responden (33,3%), baik sebanyak 48 responden (64%). Jadi sebagian besar perawat dalam penelitian ini memiliki komunikasi non-verbal yang baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Gunawan, 2015) komunikasi verbal dan non verbal perawat kurang 2 responden (5,4%), sedangkan yang mengatakan Komunikasi perawat sedang 16

responden (43,2%), yang mengatakan komunikasi verbal perawat baik 19 responden (51,4%). Jadi sebagian besar perawat dalam penelitian ini memiliki komunikasi yang baik.

Komunikasi verbal dan non verbal perawat dinilai baik oleh responden karena responden menganggap perawat dapat memberikan informasi yang tepat dan benar tentang kondisi anggota keluarganya yang dirawat dan sebagian besar perawat memberikan keterangan dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh keluarga pasien. Untuk membantu meningkatkan perasaan pengendalian diri pada klien dan keluarga salah satunya dapat melalui pemberian informasi dan penjelasan (Tamsuri, 2006).

Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Muhammadiyah Bantul

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas 56,9% responden pada penelitian ini menyatakan cukup puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Hanya 43,1% responden saja yang menyatakan puas atas pelayanan keperawatan yang diberikan. Tingginya persentase responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan juga terlihat pada pola jawaban dari hasil analisis butir jawaban yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab puas pada 16 item dari 18 item kuesioner kepuasan pasien. Hal ini juga didukung dengan teori yang dikemukakan oleh Pohan (2007) bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyedia pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, serta memaksimalkan dampak pelayanan.

Tingginya persentase responden yang menyatakan kepuasan atas pelayanan keperawatan pada penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Putra (2011) dan Kurniawan (2014) yang melakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Putra (2011) menemukan bahwa 83,8% pasien di RSUD Baubau menyatakan puas atas pelayanan keperawatan yang diberikan. Kurniawan (2014) yang meneliti tingkat kepuasan pasien di lokasi yang sama dengan peneliti menemukan bahwa 79% responden pasien pada penelitiannya menyatakan kepuasan atas pelayanan dan harga yang telah diberikan dan ditetapkan RSUD Muhammadiyah Bantul

Hal tersebut didukung oleh Pohan (2007) kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Tingginya persentase responden yang menyatakan kepuasan atas pelayanan keperawatan pada penelitian ini didukung dengan kondisi karakteristik responden pada penelitian ini.

Potter dan Perry (2009) menunjukkan bahwa laki-laki cenderung mengkomunikasikan sesuatu secara langsung tanpa banyak pertimbangan dan melihat hubungan sebagai tugas saja, sedangkan wanita cenderung lebih hati-hati dan teliti dalam melakukan penilaian terhadap sesuatu yang dianggap baik dan kurang baik dengan menggunakan perasaan. Laki-laki lebih mudah memberikan penilaian kepuasan tinggi, dari pada wanita yang cenderung memerlukan banyak pertimbangan dalam memberikan penilaian.

Hubungan Komunikasi Non-verbal Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Muhammadiyah Bantul

Hasil pengujian korelasi *Kendall's Tau* menemukan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi non-verbal perawat dengan kepuasan pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Muhammadiyah Bantul ($p = 0,001; p < 0,05$). Nilai korelasi yang besarnya 0,321 dan bersifat positif mengindikasikan bahwa hubungan yang terjadi bersifat positif dan hubungan yang terjadi adalah hubungan yang lemah karena nilainya berada pada rentang 0,200 sampai 0,999. Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara komunikasi non-verbal perawat dan kepuasan pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Muhammadiyah Bantul (Dahlan, 2013).

Hal ini di karenakan tingkat komunikasi non-verbal perawatnya jika ditinjau dari 58 responden semua memilih komunikasi non-verbal perawatnya sedang. Selain itu juga bisa ditinjau dari tingkat kepuasan pasiennya sebanyak 56,9% memilih tingkat kepuasannya sedang. Ditinjau dari tingkat komunikasi non-verbal dan tingkat kepuasan pasiennya sebanyak 56,9% memilih sedang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Darmawan (2009) serta Husna dkk. (2014) yang juga mendapatkan data adanya hubungan signifikan yang antara komunikasi non-verbal perawat dan kepuasan pasien. Darmawan (2009) mendapatkan data bahwa 54,6% perawat telah melakukan komunikasi non-verbal dan 66,7% klien merasa puas atas perawatan yang telah diberikan sehingga hasil analisis *Chi*

square menemukan adanya hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien dengan komunikasi non-verbal perawat pada tahap orientasi ($p = 0,002; P < 0,05$), kerja ($p = 0,023; P < 0,05$) dan terminasi ($p = 0,002; P < 0,05$) di IGD RSUD Dr. Soedarso Pontianak. Husna dkk. (2014) dalam penelitiannya juga mendapatkan data adanya hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan penerapannya komunikasi non-verbal di RS Siti Khodijah Sepanjang dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,550 atau hubungan sedang dan nilai signifikansi sebesar 0,007

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Wijono (2010) yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi non-verbal. Komunikasi non-verbal merupakan hal yang sangat penting bagi perawat untuk mendukung proses keperawatan yang meliputi pengkajian diagnosa keperawatan, perencanaan, pelaksanaan dan penilaian. Hal tersebut didukung oleh Sulistiyaningsih (2007) yang menyebutkan bahwa dimensi mutu pelayanan rumah sakit yang mempengaruhi mutu pelayanan salah satunya merupakan dimensi hubungan perawat dengan pasien. Wiyana (2008) mengungkapkan bahwa salah satu indikator mutu layanan keperawatan adalah kepuasan pasien.

Nursalam (2012) kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Setiap pelanggan atau pasien mempunyai standar pembandingan untuk menilai kinerja pelayanan yang diterimanya. Hasil penerimaan tersebut menunjukkan pemikiran apakah kebutuhannya terpenuhi atau tidak yang kemudian akan menghasilkan kepuasan atau ketidakpuasan. Ungkapan dari rasa puas atau tidak puas dapat berupa tindakan untuk membeli kembali, memberikan pujian, mengajukan komplain atau akan menceritakan apa yang dialaminya kepada orang lain (Koentjoro, 2007).

Pada penelitian ini, komunikasi non-verbal dikaji dari segi intensitasnya. Semakin sering seorang perawat memberikan komunikasi non-verbal maka komunikasi antara pasien dan perawat akan semakin sering terjadi, hubungan antara perawat dan pasien juga akan semakin dekat, dan kualitas pengkajian keperawatan juga semakin tinggi karena adanya rasa percaya dari pasien yang juga akan meningkatkan *medication adherence* (Wanzer dkk., 2009). Redman dan Lynn (2006) dalam studinya menyebutkan bahwa unsur perhatian, hubungan pasien dan keramahan pasien dalam komunikasi non-verbal merupakan harapan pasien terhadap proses medikasi inap dan merupakan faktor yang membentuk kepuasan dan loyalitas pasien.

Street dkk. (2009) mengemukakan bahwa komunikasi non-verbal yang dilakukan perawat dengan baik dapat meningkatkan kepuasan pasien melalui 7 *pathways*. Ketujuh *pathways* tersebut adalah peningkatan kualitas *assessment* karena peningkatan kepatuhan terhadap otoritas perawat, peningkatan pengetahuan dan pemahaman pasien yang meningkat *medication adherence*, peningkatan kualitas diagnosis karena adanya kerja sama dengan pasien dan hubungan interpersonal perawat dan pasien yang baik, peningkatan dukungan sosial dari perawat kepada pasien, pendayagunaan sumber daya pasien untuk turut terlibat dalam proses pengambilan keputusan serta manajemen emosi yang lebih baik pada pasien yang meningkatkan kepuasan pasien.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Karakteristik pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul mayoritas oleh pasien laki-laki sebanyak 63,8%, pasien pada rentang usia lansia akhir sebanyak 34,5% dan pasien dengan latar belakang pendidikan SMA/SMK sebanyak 41,1%.

Mayoritas 63,8% pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan perawat.

Mayoritas 70,7% pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul menyatakan bahwa perawat sangat baik dalam memberikan komunikasi non-verbal.

Ada hubungan signifikan antara komunikasi non-verbal perawat dengan kepuasan pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Muhammadiyah Bantul karena nilai signifikansi uji *Kendall's Tau* menunjukkan nilai signifikansi di bawah 0,05 ($p = 0,000; p < 0,05$) dan keeratan hubungan adalah lemah karena nilai korelasinya adalah sebesar 0,518 yang nilainya berada pada rentang 0,200 sampai 0,999. Artinya Semakin

sering seorang perawat memberikan komunikasi non-verbal maka komunikasi antara pasien dan perawat akan semakin sering terjadi, hubungan antara perawat dan pasien juga akan semakin dekat, dan kualitas pengkajian keperawatan juga semakin tinggi karena adanya rasa percaya dari pasien yang juga akan meningkatkan kepuasan pasien

Saran

Bagi ilmu pengetahuan keperawatan dijadikan sebagai salah satu bahan referensi dan kajian untuk menambah khasanah di bidang ilmu pengetahuan keperawatan, khususnya bidang manajemen keperawatan terkait dengan kepuasan pasien dan komunikasi non-verbal perawat.

Bagi Manajer keperawatan RSUD Muhammadiyah Bantul diharapkan bisa merencanakan program peningkatan kemampuan komunikasi non-verbal perawat melalui pelatihan.

Bagi Diklat RSUD Muhammadiyah Bantul Perlu mengadakan seminar tentang komunikasi non-verbal perawat dan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit umum PKU Muhammadiyah Bantul karena dengan melakukan hal tersebut bisa meningkat mutu rumah sakit dan membuat pelanggan puas.

Bagi peneliti selanjutnya agar dapat menjadi sumber informasi dan bahan kajian untuk menambah wawasan dan pengembangan penelitian terkait dengan hubungan komunikasi non-verbal dan kepuasan pasien. Peneliti selanjutnya diharapkan mengkaji komunikasi non-verbal tidak hanya dari persepsi pasien melainkan dari persepsi perawat dan peneliti juga harus mengkaji komunikasi non-verbal dibagian rawat inap VIP apakah ada perbedaan komunikasi non-verbal di bagian rawat inap kelas III.

DAFTAR PUSTAKA

- Alo, L. (2011). *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dahlan, S. (2013). *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan Edisi 6*. Jakarta: Salemba Medika.
- Darmawan, I. (2009). *Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Klien Dalam Mendapatkan Pelayanan Keperawatan di IGD RSUD Dr. Soedarso Pontianak*. Skripsi tidak dipublikasikan. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hafizurachman, H. T. (2012). *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Kebijakan Keperawatan Berbasis Kinerja Di RSUD Tangerang*, 12-19.
- Husna, A. Sumarliyah, E., & Tipo, A. (2014). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di RS Siti Khodijah Sepanjang*. *Jurnal Keperawatan UM Surabaya* 4(3): 1-8.
- Larisma. (2014). *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien pada kelas VIP, 1,2 dan 3 di PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II*. Tesis Tidak Dipublikasikan Yogyakarta: Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- O'Regan, a. P. (2010). *Complementary Therapies: A Challenge For Nursing Practice*. *Dalam Nursing Standards* 24 (21): 35-39.
- Pohan. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan; Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- WHO. (2013). *Kesehatan Dalam* <http://repository.usu.ac.id>, diakses tanggal 17 Desember 2014.