

**HUBUNGAN KOMUNIKASI NON-VERBAL DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA MASA
PANDEMI DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI



**Disusun oleh:
AINUN NISA P.A
1810201199**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2022**

HUBUNGAN KOMUNIKASI NON-VERBAL DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA MASA PANDEMI DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Keperawatan Program Studi Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
di Universitas 'Aisyiah
Yogyakarta



**Disusun oleh:
AINUN NISA P.A
1810201199**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIAH
YOGYAKARTA
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KOMUNIKASI NON-VERBAL DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA MASA PANDEMI DI RS
PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI

Disusun oleh:
AINUN NISA P.A
1810201199

Telah memenuhi Persyaratan dan Disetujui untuk dipublikasikan
Program Studi Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Di Universitas 'Aisyiyah
Yogyakarta

Oleh:

Pembimbing,



Ns. Rosiana Nur Imallah, M.Kep

HUBUNGAN KOMUNIKASI NON-VERBAL DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA MASA PANDEMI DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA¹

Ainun Nisa P.A,² Rosiana Nur Imallah dan Ardani,³
nisaa0912@gmail.com, rosiana@unisayogya.ac.id

ABSTRAK

Latar Belakang: Keterbatasan perawat dalam melakukan komunikasi non-verbal dengan pasien berdampak pada adanya penurunan kepuasan pasien pada situasi pandemi Covid-19. Pendekatan dalam komunikasi non-verbal sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Tujuan Penelitian: Mengetahui hubungan komunikasi non-verbal dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap pada masa pandemi di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Metode: Merupakan penelitian analitik korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Sampel pada penelitian ini sebanyak 57 pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Teknik analisa data menggunakan uji *Kendall's Tau*. Instrumen yang digunakan merupakan kuesioner mengenai komunikasi non-verbal dan kuesioner kepuasan pasien berhubungan dengan komunikasi.

Hasil: Data hasil penelitian terhadap komunikasi non-verbal perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan komunikasi non-verbal baik sebanyak 44 responden (77,2%), sangat baik sebanyak 13 responden (22,8%) dan kepuasan pasien puas sebanyak 40 responden (70,2%) kategori sangat puas sebanyak 17 responden (29,8%). Hasil perhitungan statistik menggunakan uji *Kendall's Tau* diperoleh nilai *p value* 0,013 (<0,05) dan hasil koefisien korelasi sebesar r 0,268.

Simpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi non-verbal dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap pada masa pandemi di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan keeratan hubungan cukup.

Saran: Diharapkan pihak rumah sakit dapat merencanakan program peningkatan kemampuan komunikasi non-verbal perawat melalui berbagai macam pelatihan agar kepuasan pasien dapat terpenuhi.

Kata Kunci : Komunikasi non-verbal, Kepuasan Pasien, Pandemi
Daftar Pustaka : 11 Buku (2013-2018), 25 Jurnal, 1 Skripsi, 4 Website
Halaman : xii, 55 Halaman, 7 Tabel, 2 Gambar, 11 Lampiran

¹Judul Skripsi

²Mahasiswa PSK Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

³Dosen PSK Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

THE RELATIONSHIP BETWEEN NON-VERBAL COMMUNICATION AND PATIENT SATISFACTION LEVEL DURING THE PANDEMIC AT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA HOSPITAL¹

Ainun Nisa P.A.², Rosiana Nur Imallah and Ardani,³
nisaa0912@gmail.com, rosiana@unisayogya.ac.id

ABSTRACT

Background: In the current Covid-19 pandemic situation, the limitations of nurses in conducting non-verbal communication with patients have an impact on decreasing patient satisfaction levels. Therefore, an approach in the form of non-verbal communication is needed to increase patient satisfaction. **Aim of the Study:** The study aimed to find out the relationship between non-verbal communication and the level of patient satisfaction during a pandemic at PKU Muhammadiyah Hospital, Yogyakarta. **Research Method:** This research is a correlation analytic study with a cross-sectional approach; purposive sampling was used as a sampling technique. A total of 57 inpatients at PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital, then became the sample of this study with data analysis techniques carried out using the Kendall's Tau test. The instrument used is a questionnaire regarding non-verbal communication and a patient satisfaction questionnaire related to communication. **Findings:** The results of research data on nurses' non-verbal communication at PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital showed that as many as 44 respondents (77.2%) felt that nurses' non-verbal communication was included in the "good" category, then as many as 13 respondents (22.8%) chose the "very good" category. For patient satisfaction, 40 respondents (70.2%) were satisfied, then 17 respondents (29.8%) chose the very satisfied category. From the results of statistical calculations using Kendall's Tau test, a p-value of 0.013 (<0.05) is obtained and a correlation coefficient of r is 0.268. **Conclusion:** There is a significant relationship between non-verbal communication and the patient satisfaction level during a pandemic at PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital has a close relationship of "enough". **Suggestion:** Hopefully, the hospital might plan a program to improve nurses' non-verbal communication skills through various kinds of training so that patient satisfaction can be fulfilled.

Keywords : Non-Verbal Communication, Patient Satisfaction, Pandemic

References : 11 Books (2013-2018), 25 Journals, 1 Undergraduate Thesis, 4 Websites

Number of Pages : xii, 55 Pages, 7 Tables, 2 Figures, 11 Appendices

¹Title

²Student of Nursing Study Program, Faculty of Health Sciences, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

³Lecturer of Faculty of Health Sciences, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

PENDAHULUAN

Patient Centered Care (PCC) merupakan suatu paradigma baru dalam pelayanan kesehatan yang menempatkan pasien sebagai pusat dari pelayanan atau melibatkan pasien dalam rencana keperawatan. PCC melibatkan konsep caring, sharing, komunikasi dan membangun hubungan terapeutik. Makna praktek keperawatan yang mendukung keperawatan berkualitas adalah memenuhi kebutuhan pasien melalui interaksi yang didasari oleh caring, empati, bertanggung jawab dan menghormati keberadaan pasien (Oktaviana & Dwianto, 2018).

Terpenuhinya harapan pasien sesuai dengan nilai, preferensi dan kebutuhannya merupakan salah satu tujuan utama sistem pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien (Rachma & Kamil, 2019). Berdasarkan Permenkes Nomor 33 Tahun 2019 tentang panduan perilaku interaksi pelayanan publik di lingkungan kementerian kesehatan, dijelaskan bahwa mendorong konsistensi pelaksanaan kegiatan layanan yang bermutu, sesuai dengan pedoman yang ada dan mampu menciptakan kepuasan penerima layanan dan mencegah keluhan penerima layanan (Permenkes, 2019). Ditetapkannya peraturan tersebut semakin menjelaskan bahwa betapa pentingnya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh masyarakat.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013 dalam Astutik, 2018). Sikap tenaga kesehatan yang ramah dan responsif juga akan mempengaruhi kepuasan pasien, selain itu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi perawat dengan pasien. Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang didapatkan dapat memiliki dampak bagi rumah sakit, dampak dari kepuasan pasien yang baik akan menimbulkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, citra rumah sakit yang semakin baik (Imran & Ramli, 2019; Randi, n.d.). Sebaliknya apabila kepuasan pasien tidak tercapai maka akan menimbulkan citra rumah sakit buruk, tidak adanya loyalitas pasien.

Berdasarkan penelitian Arwindi (2018), didapatkan data mengenai kepuasan pasien sebanyak 56 responden (78,9%) sangat puas dan 15 responden (21,1%) mengatakan cukup puas. Dari penelitian tersebut menggambarkan bahwa pasien sudah puas dengan pelayanan keperawatan terfokus pada komunikasi yang dilakukan perawat kepada pasien. Berdasarkan Permenkes Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien, dijelaskan bahwa untuk mencapai keselamatan pasien yang diharapkan maka perlu dilakukannya peningkatan komunikasi yang efektif dari perawat atau staf kesehatan kepada pasien atau penerima jasa (Permenkes, 2017). Komunikasi adalah proses dimana perawat memelihara hubungan baik dengan klien untuk membantu memenuhi kebutuhan kesehatan klien dan dengan tenaga kesehatan lain untuk membantu memecahkan masalah klien (Tanapuan et al., 2019).

Sejak pandemi yang berlangsung pada Desember 2019 hingga saat ini sudah banyak perubahan dalam menjalankan kegiatan sehari-hari. Masyarakat mulai beradaptasi dengan kebiasaan baru seperti adanya menjaga jarak, memakai masker, membatasi untuk tidak keluar rumah. Hal ini dilakukan untuk menjaga agar tidak adanya penularan covid-19 di masyarakat (Ramidah, 2020). Tenaga kesehatan juga melaksanakan kebiasaan baru yang diterapkan oleh pemerintah, dalam berkomunikasi secara non-verbal tenaga kesehatan juga memiliki batasan seperti menjaga jarak dengan pasien, ekspresi wajah yang saat ini tertutup oleh masker, penampilan atau kerapian yang tertutup oleh *apd* (Hiko & Zandrato, 2021).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada 21 Desember 2021 peneliti mewawancarai manajer keperawatan didapatkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan mengenai komunikasi non-verbal yang dilakukan perawat. Perawat tetap melakukan komunikasi non-verbal dengan pasien walaupun di masa pandemi tetapi tetap ada batasan ketika melakukan

komunikasi non-verbal. Komunikasi non-verbal yang tetap dilakukan saat ini adalah dengan menjaga kontak mata dengan pasien, menjaga sikap tubuh dan untuk pengaturan jarak saat berbicara kepada pasien tetap diberikan jarak agar tidak terlalu dekat, dan juga ada pada beberapa bagian digunakan sekat untuk pengaturan jarak.

Untuk mengetahui kepuasan pasien rumah sakit melakukan survey kepada pasien pengguna BPJS atau UMUM. Rumah sakit juga terdapat program "SPEAK UP" yang ada di dinding rumah sakit bisa melalui whatsapp atau telepon dan rumah sakit menyediakan kotak saran yang bisa langsung diisi oleh pasien program tersebut memfasilitasi pasien untuk mengutarakan kritik dan saran untuk rumah sakit. Dari berbagai kritik dan saran dari pasien makabagian humas yang bertanggung jawab akan melakukan evaluasi yang dilakukan setiap bulan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk Mengetahui hubungan antara komunikasi non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap pada masa pandemi di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

METODE

Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode *analitik korelasional*. Penelitian ini menggunakan pendekatan waktu *cross sectional*. Variabel yang akan dihubungkan pada penelitian ini adalah komunikasi non-verbal dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap pada masa pandemi di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Variabel bebas penelitian ini adalah komunikasi non-verbal dan variabel terikat penelitian ini adalah kepuasan pasien.

Penelitian ini dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada tanggal 3 Oktober – 17 Oktober 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas III RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta 205 orang. Teknik pengambilan sampling menggunakan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel ditentukan menggunakan perhitungan rumus Slovin sehingga jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 57 responden.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur komunikasi non-verbal perawat menggunakan kuesioner yang terdiri dari 10 item pernyataan dengan nilasi skor keseluruhan 40, jika nilai skor <10 buruk, 11-20 sedang, 21-30 baik dan 31-40 sangat baik. Untuk instrumen kepuasan pasien menggunakan kuesioner kepuasan pasien berhubungan dengan komunikasi non-verbal terdiri dari 10 item pernyataan dengan nilai keseluruhan 40, jika nilai skor ≤ 10 sangat tidak puas, 11-20 tidak puas, 21-30 puas dan 31-40 sangat puas. Hasil uji validitas dan reabilitas dari kedua instrumen diganti menjadi uji *expert judgement* dengan hasil instrumen relevan dan dapat digunakan.

Analisa data pada penelitian ini menggunakan analisa univariat dan bivariat. Analisa univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden (umur dan jenis kelamin), gambaran komunikasi non-verbal dan gambaran kepuasan pasien. Analisa bivariat untuk mengetahui hubungan dan tingkat keeratan antar variabel komunikasi non-verbal dengan tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan uji statistik *Kendall's Tau*. Penelitian antara dua variabel dikatakan bermakna jika mempunyai nilai *p value* < *a* (0,05) dan dikatakan tidak bermakna jika mempunyai nilai *p value* > *a* (0,05).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1.

Karakteristik Responden di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Karakteristik Responden	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Usia		
<25 tahun	5	8,8%
26-35 tahun	14	24,6%
36-45 tahun	8	14%
46-55 tahun	3	5,3%
56-65 tahun	27	47,4%
Jumlah	57	100%
Jenis Kelamin		
Perempuan	33	57,9%
Laki-laki	24	42,1%
Jumlah	57	100%

Berdasarkan pada tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia yang terbanyak adalah pada pasien berusia 56-65 tahun dengan jumlah sebanyak 27 orang (47,4%) dan paling sedikit pada pasien berusia 46-55 tahun dengan jumlah 3 orang (5,3%). Pada karakteristik jenis kelamin, responden paling banyak adalah perempuan sebanyak 33 orang (57,9%) dan jenis kelamin laki-laki sebanyak 24 orang (42,1%).

Komunikasi Non-verbal

Tabel 2. Komunikasi Non-verbal

Komunikasi Non-verbal	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Baik	44	77,2 %
Sangat baik	13	22,8 %
Jumlah	57	100 %

Pada tabel 2 komunikasi non-verbal perawat rawat inap kelas III RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta didapatkan hasil komunikasi non-verbal pada kategori baik sebesar 44 orang (77,2 %) sedangkan responden yang menilai sangat baik sebesar 13 orang (22,8 %).

Kepuasan Pasien

Tabel 3. Kepuasan Pasien

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat puas	17	29,8 %
Puas	40	70,2 %
Tidak puas	-	-
Sangat Tidak Puas	-	-
Jumlah	57	100 %

Pada tabel 3 tingkat kepuasan pasien pada masa pandemi di rawat inap kelas III RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta didapatkan hasil tingkat kepuasannya paling banyak pada

kategori puas sebanyak 40 orang (70,2 %). Sedangkan kategori sangat puas diperoleh sebesar 17 orang (29,8 %).

Hubungan Komunikasi Non-verbal dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Masa Pandemi di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Tabel 4

Tabulasi silang Hubungan Komunikasi non-verbal dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Yk

Komunikasi Non-Verbal	Kepuasan pasien				Total		Signifikan (<i>p-value</i>)	Koefisien (<i>r</i>)
	Puas		Sangat Puas					
	F	%	F	%	F	%		
Baik	30,9	57,9%	13,1	19,3%	44	77,2%	0,013	0,268
Sangat Baik	9,1	12,3%	3,9	10,5%	13	22,8%		
Total	40	70,2%	17	29,8%	57	100%		

Pada tabel 4 hasil tabulasi silang komunikasi non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien pada masa pandemi menunjukkan bahwa tingkat komunikasi non-verbal pada kategori baik sebesar 57,9 %. Dan untuk tingkat kepuasan pasien dalam kategori puas sebesar 57,9 %.

Berdasarkan hasil analisis Kendall' Tau didapatkan nilai significance *p* yaitu 0,013 (<0,05) dan koefisien korelasi 0,268 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi non-verbal dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap pada masa pandemi di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan keeratan hubungan cukup.

B. PEMBAHASAN

1. Komunikasi Non-Verbal

Berdasarkan hasil penelitian dari komunikasi non-verbal menunjukkan bahwa sebanyak 57 responden memiliki komunikasi non-verbal perawat baik sebanyak 44 orang (77,2%) dan sebanyak 13 orang (22,8%) memilih komunikasi non-verbal perawat sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi non-verbal yang dilakukan oleh perawat dikategorikan baik.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Ekowati, 2022) tentang komunikasi verbal dan komunikasi non-verbal yang diberikan oleh perawat. Didapatkan hasil komunikasi non-verbal yang baik sebanyak 99 orang (63,5%). Penelitian lain dilakukan oleh (Apriyanti, 2020) menunjukkan bahwa komunikasi non-verbal perawat cukup baik sebanyak 11 orang (15,3%), sedangkan yang menyatakan baik sebanyak 61 orang (84,7%).

Komunikasi non-verbal adalah setiap informasi atau emosi yang dikomunikasikan tanpa menggunakan kata-kata atau non linguistik (Aesthetika, 2018). Komunikasi non-verbal lebih bersifat jujur mengungkapkan hal yang ingin diungkapkan oleh pengirim pesan. Maka dari itu komunikasi non-verbal menempati porsi penting dalam hal komunikasi antar manusia (Purba et al., 2017).

Pandemi yang masih berlangsung saat ini banyak mempengaruhi beberapa hal seperti kinerja khususnya pada bidang kesehatan, seperti adanya peningkatan tekanan psikososial

dan beban kerja perawat akibat dari pandemi covid ini dapat mempengaruhi perasaan subjektif seseorang dan interaksi interpersonal. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mastia & Susilo, 2021) tentang komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien rawat inap di masa pandemi menyatakan bahwa komunikasi terapeutik perawat cukup baik sebanyak 45 orang (70,3%) dan sebanyak 19 orang (29,7%) menyatakan komunikasi baik dan hasil uji menyatakan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien pada masa pandemi.

Walaupun adanya batasan namun dalam komunikasi perawat dengan pasien karena adanya penerapan protokol kesehatan seperti penggunaan masker yang dapat menghambat proses dalam berkomunikasi tetapi komunikasi tetap harus dijalankan dengan baik. Komunikasi non-verbal yang dilakukan oleh perawat dapat dinilai baik adalah ketika perawat dapat menyampaikan suatu informasi kepada pasien ataupun kepada keluarga pasien dapat diterima dengan mudah dan dengan tanpa adanya penolakan dari pasien.

2. Kepuasan Pasien

Berdasarkan data hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas sebanyak 40 orang (70,2%) pada penelitian ini menyatakan bahwa puas terhadap komunikasi non-verbal yang dilakukan oleh perawat kepada pasien. Sebanyak 17 orang (29,8%) menyatakan sangat puas terhadap komunikasi non-verbal yang dilakukan oleh perawat kepada pasien.

Kepuasan pasien berdasarkan karakteristik umur, jumlah terbanyak terdapat pada responden berusia 56-65 tahun yaitu 27 orang (47,4%) . Pasien pada usia ini termasuk dalam kategori lansia akhir, semakin tua usia maka harapan yang diinginkan semakin lebih rendah dan cenderung lebih mudah merasa puas. Pasien dengan usia tua atau lansia umumnya memiliki sifat lebih terbuka, sehingga tuntutan dan harapan yang diinginkannya lebih rendah dan menyebabkan lansia lebih cepat puas (Chairil, 2022).

Kepuasan pasien berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini responden dengan jumlah terbanyak terdapat pada responden perempuan yaitu 33 orang (57,9%). Responden dengan jenis kelamin laki-laki cenderung lebih dominan, aktif dan bebas dapat ditunjukkan dengan sifat percaya diri, keras dan yakin. Sedangkan untuk jenis kelamin perempuan cenderung sensitif dalam dapat ditunjukkan dengan sifat pengertian, hangat, dapat bekerja sama dan sabar.

Tingginya presentase responden yang menyatakan kepuasan pada penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tanapuan et al., 2019) yang menunjukkan bahwa dari 75 orang yang menyatakan kepuasan pasien sangat puas sebanyak 73 orang (97,4%) dan yang menyatakan kepuasan pasien puas sebanyak 2 orang (2,6%). Penelitian lain yang dilakukan oleh (Meikayanti et al., 2020) yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 37 orang (55,2%) menyatakan puas dan sebanyak 30 orang (44,8%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Masa pandemi saat ini tidak boleh menjadi halangan bagi rumah sakit untuk melaksanakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya agar dapat tercapainya kepuasan pasien yang baik walaupun pada saat pandemi. Kepuasan pasien dapat tercapai apabila setiap tenaga kesehatan mempunyai kriteria yang harus dikuasai dalam berkomunikasi dengan pasien, sehingga dapat timbul kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan meskipun dalam kondisi pandemi seperti saat ini. Sehingga semakin baik pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit maka akan semakin puas pasien terhadap pelayanan tersebut yang akan mengakibatkan citra rumah sakit menjadi baik, pasien akan loyal terhadap rumah sakit tersebut (Imran & Ramli, 2019).

3. Hubungan Komunikasi Non-Verbal dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Masa Pandemi di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi non-verbal dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap pada masa pandemi di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Data dari penelitian yang telah dianalisis statistik uji *Kendall's Tau* dan diperoleh hasil signifikansi p value = 0,013 ($<0,05$), sehingga dapat disimpulkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi non-verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap pada masa pandemi di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,268 yang bermakna memiliki tingkat keeratan hubungan cukup.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Qamarina et al., 2021) mendapatkan data bahwa sebanyak 49,5% perawat melakukan komunikasi non-verbal dan 47,3% responden merasa puas atas pelayanan yang diberikan untuk hasil analisis *Chi square* menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi non-verbal dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,006$; $p < 0,05$). Hasil penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh (Dora et al., 2019) dalam penelitiannya menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi dan kepuasan pasien di RSUD Padang Pariaman dengan nilai signifikansi sebesar 0,000

Selama pandemi covid-19 komunikasi antar perawat dan pasien harus tetap diterapkan, agar tercipta komunikasi terapeutik. Walaupun dengan kondisi saat ini terdapat hambatan dan juga tantangan yang harus di hadapi oleh perawat, perawat harus bisa hadir secara terapeutik agar dapat meminimalisir cemas dan khawatir yang dirasakan oleh pasien maupun keluarga (Hiko & Zandrato, 2021). Penggunaan komunikasi pada saat ini harus ditunjang oleh beberapa aspek seperti teknik dan strategi agar dapat menghasilkan *output* yang baik dari komunikasi tersebut.

Masa pandemi juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien terutama pada saat berkomunikasi, hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mastia & Susilo, 2021). Pada penelitian itu mendapatkan data sebanyak 45 responden (70,3%) menyatakan komunikasi terapeutik perawat cukup baik, dan sebanyak 19 responden (29,7%) menyatakan baik, dan menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien di masa pandemi dengan hasil $p = 0,002 < 0,05$.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Moison, Walter dan White 2006 dalam Anwar, 2017) menyatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah faktor komunikasi yaitu bagaimana tata cara komunikasi yang diberikan oleh perawat dan bagaimana keluhan yang diterima dapat ditangani oleh perawat dalam pemberian bantuan terhadap keluhan pasien. Dalam menghadapi persaingan dalam bidang layanan kesehatan, penyedia layanan kesehatan dituntut untuk selalu memberikan layanan yang baik untuk peningkatan kualitas pelayanan agar kepercayaan pasien kepada penyedia layanan kesehatan sehingga akan berdampak pada loyalitas dan kepuasan pasien (Dewi, 2017).

Pada penelitian ini, komunikasi non-verbal dilihat dari segi intensitasnya semakin sering seorang perawat dalam memberikan komunikasi non-verbal pada masa pandemi hubungan perawat dengan pasien akan semakin dekat dan kualitas dalam berkomunikasi juga akan semakin baik. Dari hubungan antara perawat dengan pasien dan kualitas berkomunikasi yang baik dapat menimbulkan rasa kepercayaan dari pasien. Perhatian, hubungan antara perawat dengan pasien dan keramahan perawat dalam berkomunikasi khususnya komunikasi non-verbal akan membentuk loyalitas pasien dan kepuasan pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan komunikasi non-verbal dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap pada masa pandemi di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Sebanyak 70,2% pasien menyatakan kepuasan terhadap komunikasi non-verbal yang dilakukan oleh perawat.
- b) Sebanyak 77,2% pasien menyatakan bahwa perawat baik dalam memberikan komunikasi non-verbal.
- c) Terdapat hubungan signifikan antara komunikasi non-verbal dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan nilai signifikansi p yaitu 0,013 ($<0,05$) dan koefisien korelasi sebesar 0,268 dengan keeratan hubungan cukup.

Diharapkan pihak rumah sakit dapat meningkatkan komunikasi non-verbal perawat agar dapat tercapainya kepuasan pasien, khususnya pada pasien rawat inap.

DAFTAR PUSTAKA

- Aesthetika, N. M. (2018). *Komunikasi Interpersonal*. 106. 211-Article Text-5458-1-10-20210824
- Anwar, K. (2017). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pku Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 1, 49–54.
- Apriyani, L., Kencana, E. N., & L. P. Ida H. (2017). Model Persamaan Struktural Tingkat Kepuasan Pasien Pada Kualitas Layanan Rawat Inap. *E-Jurnal Matematika*, 6(3), 168–175.
- Apriyanti, A. P. S. (2020). *Hubungan Komunikasi Verbal dan Non-verbal dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Juanda Kuningan Tahun 2020*.
- Asmuji. (2016). *Manajemen Keperawatan*.
- Astutik, A. R. (2018). Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Skripsi*, 1–103.
- Bakri, M. H. (2017). *Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Pustaka Baru Press.
- Butar-butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 51–64. <https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JNI/article/view/4358/4177>
- Chairil, I. W. U. R. (2022). Tingkat Kepuasan Lansia Tentang Pelayanan Kesehatan di Panti Khusnul Khotimah Pekanbaru. *Photon: Jurnal Sain Dan Kesehatan*, 12(2), 76–84. <https://doi.org/10.37859/jp.v12i2.3446>
- Dewi, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 146–156. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4511>
- Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap non bedah RSUD Padang Pariaman. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien*, 2, 101–105.
- Ekowati, E. (2022). *Hubungan Komunikasi Verbal dan Non-verbal Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Masa Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Dharma Kerti Tabanan*.
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di

- Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42. <https://doi.org/10.26576/profesi.135>
- Hiko, V. F. D., & Zandrato, M. L. V. (2021). *Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Era Covid-19*. 11.
- Imran, B., & Ramli, A. H. (2019). Kepuasan pasien, citra rumah sakit dan kepercayaan pasien di provinsi sulawesi barat. *Buku 2: Sosial Dan Humaniora, ISSN (P) :*, 1–7.
- Kemenkes. (2020). Halaman Sampul. *Pedoman Pencegahan Dan Pengendalian Coronavirus Disease (COVID-19)*, 4, 1–214. <https://doi.org/10.33654/math.v4i0.299>
- Kementerian Dalam Negeri. (2020). *Pedoman Umum Menghadapi Pandemi Covid-19 Bagi Pemerintah Daerah : Pencegahan, Pengendalian, Diagnosis dan Manajemen*. 212. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Kesehatan, D. F. I. (2021). *Optimisme Menghadapi Tantangan Pandemi Covid-19* (S. Yusuf & Usman (eds.)). NEM-Anggota IKAPI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*.
- Lai, J., Ma, S., Wang, Y., Cai, Z., Hu, J., Wei, N., Wu, J., Du, H., Chen, T., Li, R., Tan, H., Kang, L., Yao, L., Huang, M., Wang, H., Wang, G., Liu, Z., & Hu, S. (2020). Factors associated with mental health outcomes among health care workers exposed to coronavirus disease 2019. *JAMA Network Open*, 3(3), 1–12. <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2020.3976>
- Lalongke, M. R. (2013). *Komunikasi Keperawatan Metode Berbicara Asuhan Keperawatan*. Graha Ilmu.
- Mastia, F. A., & Susilo, E. (2021). *HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DIMASA PANDEMI COVID-19 DI RSUD dr. R. SOETRASNO*. <http://repository2.unw.ac.id/id/eprint/2058>
- Meikayanti, N. M. K., Sukmandari, N. M. A., Pertiwi, S. P. A. A., & Dewi. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Kabupaten Tabanan. *Nursing Current*, 8(2), 135–145.
- Mu'ah. (2014). *KUALITAS LAYANAN RUMAH SAKIT Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*.
- Nastiti, D. H., Hariadi, P., & Darmawanti, D. (2021). *KOMPARASI KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BPJS DAN NON BPJS PADA MASA PANDEMI DI RSUD PURBALINGGA Dyah*.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik keperawatan Profesional*.
- Oktaviana, Y., & Dwiantoro, L. (2018). Pengembangan Sikap Empati Perawat Dalam Patient Center Care Melalui Kepemimpinan Transformasional: Literatur Review. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 1(2), 9–14. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.32584/jkmm.v1i2.62>
- Permenkes. (2017). Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 11 Tahun 2017 tentang keselamatan pasien. *Progress in Physical Geography*, 14(7), 450. <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01514176>
- Purba, B., Banjarnahor, A. R., Kurniullah, A. Z., Handiman, U. T., Setiawan, Y. B., Hastuti, P., Ismail, M., Tanjung, R., Hana, K. F., Fachruddin, S., & Jamaludin. (2017). Pengantar Pengantar Ilmu Komunikasi. In *Jurnal Pendidikan* (Vol. 2, Issue 2).
- Putri, R. N. (2020). Indonesia dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20(2), 705. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v20i2.1010>
- Qamarina, N., Sari, T. P., & Kusuma, I. B. (2021). *Hubungan Komunikasi Verbal Dan Non-Verbal Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di Puskesmas Kabupaten Bengkalis Nur*. 3(2), 6.
- Rachma, A. H., & Kamil, H. (2019). Pelaksanaan Patient Centered Care Di Rumah Sakit Umum Kota Banda Aceh. *Idea Nursing Journal*, 10(1), 1–10. <https://doi.org/10.52199/inj.v10i1.15757>

- Ramidah, K. H. K. P. (2020). *New Normal di Tengah Pandemi Covid-19*.
<https://www.djkn.kemken.go.id/kpknl-sidempuan/baca-artikel/13169/New-Normal-di-Tengah-Pandemi-Covid-19.html>
- Randi. (2017). *Hubungan Komunikasi Non-verbal dengan tingkat kepuasan pasien di RSU PKU Muhammadiyah Bantul*.
- Sunyoto, D. (2013). *Kewirausahaan Untuk Kesehatan*. Nuha Medika.
- Swarjana, I. K. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi)*.
- Tanapuan, O. P., Pratiwi, S., & Sulasmini. (2019). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Verbal dan Non-Verbal Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Nursing News*, 4(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33366/nn.v4i1.1503>



unisa
Universitas 'Aisyiyah
Yogyakarta