

## Verbal and Non-Verbal Communication of Nurses and Its Relationship with Patient Satisfaction: A Study at Mega Buana Hospital, Palopo, 2025

Musdalifah<sup>1\*</sup>, Andi Sastria<sup>2</sup>, Aisyah Supri<sup>3</sup>, Sutrisno Papayungan<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Mega Buana Palopo

<sup>2</sup>Program Studi Profesi Ners, Fakultas Kesehatan, Universitas Mega Buana Palopo

<sup>3</sup>Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Mega Buana Palopo

<sup>4</sup>Program Studi Sarjana Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Mega Buana Palopo

\*Correspondence: Musdalifah. Address: Jalan Andi Ahmad, Kota Palopo, Sulawesi Selatan, Indonesia 91913; Email: musdalifah.k1403@gmail.com

Received: 23 Juni 2025 ◦ Revised: 28 Juni 2025 ◦ Accepted: 3 Juli 2025

### ABSTRACT

One of the major issues in nursing services, both in Indonesia and globally, is the lack of effective verbal and non-verbal communication by nurses, which can significantly impact patient satisfaction. Patient dissatisfaction can affect the development of nursing services and the overall quality of hospital care. Nurses' communication skills are essential in providing care, as they influence the patient's perception of service quality. This study aimed to examine the relationship between nurses' verbal and non-verbal communication and patient satisfaction in the inpatient ward of Mega Buana Hospital, Palopo. An observational study with a cross-sectional design was used. A total of 83 respondents were selected using purposive sampling. Data were collected through questionnaires and observation sheets. The data were analyzed using the Chi-Square test. The results showed a significant relationship between verbal communication and patient satisfaction ( $p$ -value =  $0.012 < \alpha = 0.05$ ), and between non-verbal communication and patient satisfaction ( $p$ -value =  $0.018 < \alpha = 0.05$ ). It can be concluded that most nurses demonstrated effective verbal and non-verbal communication, and most patients reported being satisfied with the services received. This study confirms that therapeutic communication by nurses plays a vital role in influencing patient satisfaction in the inpatient setting at Mega Buana Hospital, Palopo.

### ABSTRAK

Salah satu masalah dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri adalah kurangnya komunikasi perawat baik verbal maupun non verbal yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kurangnya kepuasan pasien akan berdampak pada perkembangan pelayanan keperawatan dan mutu pelayanan di suatu rumah sakit. Keterampilan komunikasi perawat sangat diperlukan dalam pelayanan keperawatan di mana hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap Rumah Sakit Mega Buana Palopo. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian observasional dengan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian terdiri dari 83 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan lembar kuesioner dan lembar observasi. Analisis dalam penelitian ini menggunakan uji Chi square. Berdasarkan hasil uji statistic menunjukkan bahwa ada hubungan komunikasi verbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien ( $p$ -value  $0.012 < \alpha = 0.05$ ) dan ada hubungan komunikasi non verbal dengan tingkat kepuasan pasien ( $p$ -value  $0.018 < \alpha = 0.05$ ). Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa komunikasi verbal dan non verbal perawat sebagian besar sudah melakukan komunikasi yang baik, tingkat kepuasan pasien menunjukkan sebagian besar responden menyatakan puas, dan terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Mega Buana Palopo.

**Keywords:** *verbal communication; non-verbal communication; patient satisfaction; inpatient care; therapeutic communication; nursing services*

### Pendahuluan

Pertukaran informasi secara verbal adalah jenis komunikasi yang paling umum dilakukan oleh seorang perawat dalam pelayanan di suatu rumah sakit. Menurut Maria komunikasi verbal merupakan komunikasi yang terjadi dengan menggunakan bahasa yang terdiri dari kata-kata

baik secara lisan maupun tulisan (Desiana et al., 2022). Sedangkan komunikasi non verbal ialah komunikasi yang tidak menggunakan kata-kata dan dikemas dalam bentuk nonverbal dan lebih kepada ekspresi wajah. (Kustiawan et al., 2022). Sedangkan menurut Maria dalam (Deisiana et al., 2022) menyatakan bahwa komunikasi non verbal

merupakan komunikasi yang tidak menggunakan kata-kata dalam berkomunikasi, namun hanya melibatkan gerakan tubuh/tangan, ekspresi wajah, intonasi suara, jarak antara individu saat berbicara dan lain-lain.

Menurut Susato salah satu masalah dalam pelayanan keperawatan di fasilitas Kesehatan atau di rumah sakit yang ada di Indonesia dan di luar negeri ialah kurangnya komunikasi perawat yang mempengaruhi kepuasan pasien. kurangnya kepuasan pasien akan berdampak pada perkembangan pelayanan keperawatan di rumah sakit (Mandagi et al., 2023). Tidak sedikit rumah sakit memiliki pelayanan yang kurang memuaskan oleh karena itu hal tersebut dapat menjadi tanggung jawab orang-orang bekerja di dalamnya. Pasien yang merasa tidak puas tidak hanya meninggalkan rumah sakit, melainkan mereka juga memberi tahu orang lain tentang layanan yang buruk yang mereka terima (Rasma et al., 2023).

Profesi perawat memiliki jumlah yang paling banyak dibandingkan dengan profesi lain dalam suatu rumah sakit dan paling lama berhubungan dengan pasien, keperawatan di rumah sakit memiliki peran yang sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, Keperawatan ialah penentu pelayanan kesehatan yang sering digunakan sebagai tolak ukur kualitas pelayanan kesehatan, serta berperan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien (Meikayanti et al., 2021).

Prakash kepuasan pasien ialah ukuran tentang bagaimana pasien melihat layanan yang diberikan oleh rumah sakit. dan biasanya merupakan tolak ukur yang dapat digunakan untuk menentukan seberapa baik pelayanan rumah sakit itu sendiri. Sedangkan menurut Worthington memaknai kepuasan pasien sebagai serangkaian penilaian terhadap intervensi medis pada masalah kesehatan pasien (Khairani et al., 2021).

Menurut Darsini keterampilan teknis perawat baik medis maupun paramedis tidak cukup sebagai tolak ukur tingkat kepuasan pasien. Salah satu keluhan paling umum pasien adalah kurangnya komunikasi antara staf rumah sakit dan pasien. Sebagian besar pasien merasa kurang puas terhadap layanan yang mereka dapatkan dan jumlah informasi yang mereka terima (Suharyono et al., 2021). Di pelayanan kesehatan diperlukan adanya usaha peningkatan kualitas pelayanan keperawatan agar dapat mencukupi kebutuhan pasien akan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi, maka dengan itu perawat perlu memahami teknik komunikasi yang benar.

Menurut Liza dkk komunikasi dalam keperawatan bertujuan untuk mengubah perilaku pasien untuk mencapai tingkat kesehatan yang optimal. Komunikasi yang berpusat pada pasien sangat penting untuk perawatan pasien karena berkontribusi pada intervensi perawatan dengan memberi informasi, memberi pengobatan, dan menciptakan lingkungan yang mendukung bagi para pasien. Keterampilan perawat untuk mengenal masalah pasien, merespon dengan sabar dan menunjukkan yang empati, menanggapi permintaan pasien dan serta membantu pasien memahami penyakitnya dan mendapatkan pengobatan yang lebih efektif (Meikayanti et al., 2021). Anjaswarni menjelaskan saat berbicara dengan pasien, perawat harus menunjukkan sikap fisik dan psikologis. Idealnya, perawat dapat duduk di depan pasien, mempertahankan kontak mata saat berbicara, membungkuk ke arah pasien, tetap terbuka, dan rileks. Komunikasi memiliki dua dimensi secara psikologis. Dimensi respons terdiri dari ikhlas, respek, empati, dan konkret dan dimensi tindakan terdiri dari konfrontasi, kesegeraan, terbuka, katarsis emosional, dan bermain peran. Dimensi-dimensi tersebut harus diterapkan dalam lingkungan yang hangat, menerima, dan memahami. (Khairani et al., 2021).

Namun Anjaswarni menjelaskan saat berbicara dengan pasien, perawat harus menunjukkan sikap fisik dan psikologis. Idealnya, perawat dapat duduk di depan pasien, mempertahankan kontak mata saat berbicara, sedikit menunduk ke depan pasien, tetap terbuka, dan rileks. Komunikasi memiliki dua dimensi secara psikologis. Dimensi respons terdiri dari ikhlas, respek, empati, dan konkret dan dimensi tindakan terdiri dari konfrontasi, kesegeraan, terbuka, katarsis emosional, dan bermain peran. Dimensi-dimensi tersebut harus diterapkan dalam lingkungan yang hangat, menerima, dan memahami. (Khairani et al., 2021).

Sendjaja menjelaskan ketika pasien mengatakan terima kasih (bahasa verbal) sambil tersenyum (bahasa non verbal), dan ketika seseorang menganggukan kepala untuk menyatakan terima kasih (bahasa non verbal), dari kedua penjelasan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi verbal dan non verbal ialah suatu keutuhan dalam memaknai suatu perilaku komunikasi (Gabriel et al., 2022). Dengan di terapkannya komunikasi efektif tersebut proses penyembuhan pasien pun dapat berjalan dengan baik yang pada akhirnya pasien juga dapat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan.

Menurut World Health Organization (WHO) dari data yang mereka kumpulkan pada tahun 2021 dari 6 juta keluhan pasien di 25 negara menunjukkan peringkat kepuasan pasien yang variatif. Swedia mencatatkan tingkat kepuasan pasien tertinggi di dunia dengan 92,37% dan negara-negara lain seperti Kenya dan India memiliki tingkat kepuasan pasien yang lebih rendah, yaitu 40,4% dan 34,4% (Jayanti et al., 2024).

Di Indonesia dari data kementerian kesehatan pada tahun 2021 indeks kepuasan pasien di Maluku Tengah mencapai 42,8%, dan di Sumatera Barat mencapai 44,4%. Jika data tersebut dikaitkan dengan Standar Minimal yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2016 tentang kepuasan pasien pada pelayanan Kesehatan yakni

di atas 95%, oleh karen itu pelayanan tersebut dianggap tidak berkualitas atau tidak mencapai standar minimal pelayanan (Basir & Wahyono, 2023).

Sedangkan di Sulawesi Selatan, penelitian yang telah dilakukan oleh Nurul Fadhilah Kahar, tentang "Gambaran Dimensi Pengalaman Pasien Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA) di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2022". Penelitian tersebut melibatkan 172 responden pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji, dimana dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien belum mencapai standar yang ditetapkan oleh Kemenkes RI (Kahar, 2022).

Salah satu elemen penting dalam proses pelayanan adalah keahlian dalam berkomunikasi baik itu verbal maupun non-verbal. Komunikasi merupakan softskill yang harus dimiliki oleh perawat guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien, kualitas suatu pelayanan diawali dari keahlian komunikasi perawat dalam memberikan asuhan (Qamarina et al., 2021). Oleh karena itu perawat perlu menerapkan komunikasi efektif (verbal dan non verbal) saat melakukan intervensi atau pelayanan kepada pasien di setiap fasilitas kesehatan yang ada sehingga pasien bisa merasakan puas terhadap pelayanan yang mereka dapatkan, dimana tingkat kepuasan pasien menjadi salah satu tolak ukur baik buruknya suatu rumah sakit/fasilitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap Rumah Sakit Mega Buana Palopo.

## Metode

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian observasional dengan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian terdiri dari 83 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan

lembar kuesioner dan lembar observasi. Analisis dalam penelitian ini menggunakan uji Chi square.

## Hasil

Tabel 1. Distrtribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan tingkat pendidikan (n=83)

Karakteristik	n	%
<b>Jenis kelamin</b>		
Perempuan	52	62.7
Laki-laki	31	37.3
<b>Usia</b>		
17-25	18	21.7
26-35	16	19.3
36-45	23	27.7
46-55	11	13.3
56-65	9	10.8
>66	6	7.2
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak Bekerja	32	38.6
Swasta	17	20.5
Wiraswasta	25	30.1
PNS/ABRI	8	9.6
Pensiunan PNS/Purnawirawan	1	1.2
<b>Pendidikan</b>		
SD	6	7.2
SMP	9	10.8
SMA	42	50.6
Akademi	9	10.8
Sarjana	17	20.5

Berdasarkan tabel 1 dari 83 responden yang diteliti, berdasarkan kategori jenis kelamin jumlah responden terbanyak yaitu berjenis kelamin perempuan didapatkan sebanyak 52 responden (62,7 %), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki didapatkan sebanyak 31 orang (37,3%). Berdasarkan kategori usia jumlah responden terbanyak yaitu pada umur 36-45 tahun di mana didapatkan sebanyak 23 responden (27.7%), kemudian kelompok umur yang paling sedikit yaitu pada umur >65 tahun didapatkan 6 responden (7.2%). Berdasarkan kategori Pekerjaan jumlah responden terbanyak yaitu didapatkan tidak bekerja sebanyak 32 responden (38.6%), kemudian kelompok pekerjaan paling sedikit yaitu pensiunan PNS/Purnawirawan didapatkan sedikitnya 1

responden (1.2%). Kemudian berdasarkan kategori pendidikan terakhir terbanyak yaitu SMA didapatkan sebanyak 42 responden (50.6%), kemudian pendidikan terkahir SD yang paling sedikit, yaitu sebanyak 6 responden (7.2%).

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa sebagian besar responden menilai komunikasi verbal perawat dalam kategori baik sebanyak 47 orang (56,6%), sementara 36 orang (43,4%) menilai kurang baik. Tabel 3 menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal perawat juga dinilai baik oleh mayoritas responden sebanyak 50 orang (60,2%), sedangkan 33 responden (39,8%) menilai kurang. Selanjutnya, berdasarkan Tabel 4, sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan keperawatan sebanyak 65 orang (78,3%),

sedangkan 18 responden (21,7%) menyatakan tidak puas.

Tabel 2. Distribusi frekuensi berdasarkan distribusi frekuensi berdasarkan komunikasi verbal perawat, komunikasi non verbal perawat, dan kepuasan pasien (n=83)

Variabel	n	%
Komunikasi Verbal		
Baik	47	56.6
Kurang	36	43.4
Komunikasi Non-Verbal		
Baik	50	60.2
Kurang	33	39.8
Kepuasan pasien		
Puas	65	78.3
Tidak Puas	18	21,7

Tabel 3. Hasil uji person chi-square antara komunikasi verbal perawat dengan kepuasan pasien (n=83)

Komunikasi verbal	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
	Tidak puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang	13	15.7	23	27.7	36	43.4	0,012
Baik	5	6.0	42	50.6	47	56.6	
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>21.7</b>	<b>65</b>	<b>78.3</b>	<b>83</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan hasil uji statistik pada tabel 3 menunjukkan kelompok responden yang menganggap komunikasi verbal perawat baik dan merasa puas sebanyak 42 orang (50.6%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 5 orang (6.0%). Sedangkan pada kelompok responden yang menganggap komunikasi verbal perawat kurang dan merasa puas sebanyak 23 (27,7%) dan yang

merasa tidak puas sebanyak 13 orang (15,7%). Hasil uji statistik menggunakan uji Continuity Correction menunjukkan bahwa nilai  $p = 0.012$  atau tingkat signifikansi  $p < 0,05$ , sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya terdapat hubungan antara komunikasi verbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien.

Tabel 4. Hasil uji person chi-square antara komunikasi non-verbal perawat dengan kepuasan pasien (n=83)

Komunikasi Non verbal	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
	Tidak puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang	12	14.5	21	25.3	33	39.8	0,018
Baik	6	7.2	44	53.0	50	60.2	
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>21.7</b>	<b>65</b>	<b>78.3</b>	<b>83</b>	<b>100</b>	

Tabel 4, menunjukkan kelompok responden yang menganggap komunikasi non verbal perawat baik dan merasa puas sebanyak 44 orang (53.0%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 6 orang (7.2%). Sedangkan pada kelompok responden

yang menganggap komunikasi non verbal perawat kurang dan merasa puas sebanyak 21 (25,3%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 12 orang (14,5%). Hasil uji statistik menggunakan uji Continuity Correction menunjukkan bahwa nilai  $p$

= 0.018 atau tingkat signifikansi  $p < 0,05$  sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang artinya terdapat hubungan antara komunikasi non verbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien..

## Pembahasan

### Hubungan Komunikasi Verbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan analisa data dari 83 responden di RS. Mega Buana kota Palopo yang dilakukan di dua lantai yaitu lantai dua dan tiga. Dari 83 responden yang dirawat di ruang rawat inap tersebut, sebagian besar pasien menilai bahwa komunikasi verbal perawat baik, hal ini dapat dilihat pada analisis univariat yaitu pada tabel 2 di mana menyatakan bahwa komunikasi verbal perawat baik didapatkan sebanyak 47 responden (56,6%) dan komunikasi verbal perawat kurang didapatkan sebanyak 36 reponden (43.4%). Dari hasil uji statistik menggunakan Uji *Chi-square* menunjukkan bahwa nilai  $p = 0,012\% < \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti ada hubungan antara komunikasi verbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Mega Buana kota Palopo 2025.

Dari hasil jawaban responden yang mencakup beberapa indikator pertanyaan, salah satu yang memberi kontribusi bahwa komunikasi perawat tersebut kurang dikarenakan dalam melakukan asuhan perawat tidak memperkenalkan diri dengan baik kepada pasien, tidak menjelaskan tanggung jawab dan perannya sebagai perawat maupun tanggung jawab dan peran pasien, dimana pernyataan tersebut merupakan pernyataan yang paling banyak dijawab pasien dengan jawaban “tidak pernah” dan “kadang- kadang”. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi perawat, seperti yang disebutkan pada bab sebelumnya yaitu termasuk persepsi, nilai,

latar belakang sosiokultural, emosi, pengetahuan, kondisi lingkungan, jarak, dan waktu kerja.

Dari hasil tabulasi silang dalam penelitian ini didapatkan sebanyak 36 responden (43,4%) yang merasa komunikasi verbal perawat kurang, dimana 23 responden (27,7%) di antaranya merasa puas dan sebanyak 13 responden (15,7%) yang merasa tidak puas. Dari 23 responden tersebut mereka tetap merasa puas meskipun perawat dalam memberikan pelayanan mereka menganggap bahwa komunikasi perawat tersebut kurang, peneliti berasumsi bahwa hal ini bisa disebabkan oleh daya tanggap perawat dalam memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan permasalahan pasien sangat menentukan kepuasan pasien, pada saat peneliti melakukan wawancara dengan pasien tidak sedikit pasien mengatakan bahwa daya tanggap atau kesegeraan perawat tiba saat pasien memanggil perawat sangat baik dan hal tersebut menjadi alasan mereka kembali untuk berobat di tempat yang sama. Hal tersebut sesuai dengan aspek kualitas pelayanan keperawatan yang berada pada indikator keandalan (*reliability*) di mana kemampuan perawat untuk memberikan layanan yang memadai dan dapat diandalkan dengan ketepatan waktu perawat tiba di ruangan saat pasien membutuhkan.

Pada responden yang menganggap komunikasi verbal perawat baik yaitu sebanyak 47 responden (56,6%), di mana 42 responden (50,6%) di antaranya merasa puas, dan sebanyak 5 responden (6.0%) yang merasa tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik tidak cukup untuk memenuhi kepuasan pasien. menurut Zeithmal dan Bitner dalam (Boavida de Araujo, 2022) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya

pelayanan (jasa) dan faktor karakteristik responden itu sendiri. Oleh karena itu peneliti berasumsi bahwa tingkat pendidikan responden dapat menjadi salah satu faktor mengapa pasien masih merasa tidak puas terhadap pelayanan keperawatan meskipun mereka menganggap komunikasi verbal perawat baik.

Dari hasil penelitian ini diperoleh sebanyak 42 Responden (50.6%) yang berpendidikan terakhir SMA. Menurut Akbar dkk orang yang berpendidikan SMA atau kurang dari itu akan lebih mudah puas dibandingkan orang yang berpendidikan tinggi, karena orang yang berpendidikan rendah akan lebih puas dengan layanan karena mereka lebih cenderung menerima apa yang diberikan penyedia daripada pasien yang berpendidikan tinggi, karena pasien yang berpendidikan tinggi lebih objektif dan kritis dalam menilai komunikasi seseorang dalam hal ini komunikasi yang diterapkan oleh perawat (Basir & Wahyono, 2023). Di mana dari hasil penelitian ini didapatkan sebagian besar responden yang berpendidikan akademi sebanyak 9 orang (10,8%) dan berpendidikan sarjana sebanyak 17 orang (20,5%) merasa tidak puas dengan komunikasi yang diterapkan oleh perawat, sehingga data tersebut dapat memperkuat asumsi peneliti bahwa tingkat Pendidikan responden dapat mempengaruhi tingkat kepuasan. Hal ini tidak jauh berbeda dari hasil penelitian yang dilakukan oleh (Boavida de Araujo, 2022) yang menemukan tingkat Pendidikan berlawanan dengan kepuasan pasien, dimana dari hasil penelitiannya semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin rendah kepuasan responden.

Dalam memberikan asuhan keperawatan, perawat tidak terlepas dari komunikasi dengan pasien, yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Dengan keterampilan perawat berkomunikasi membuat pasien lebih nyaman dan

puas serta disamping itu perawat juga dapat lebih mudah mendengarkan atau memahami perasaan pasien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan. Pasien akan menilai seluruh kinerja dan sikap perawat selama dirawat, dari mulai masuk hingga dinyatakan sembuh dan keluar dari rumah sakit, dan kemudian menilai dalam bentuk rasa puas dan tidak puas.

Secara garis besar pasien yang dirawat di lantai dua dan tiga ruang rawat inap menyatakan puas dengan komunikasi verbal perawat hal tersebut dibuktikan dari hasil analisis data pada hubungan antara komunikasi verbal perawat dengan kepuasan pasien menggunakan *uji chi square* diperoleh nilai  $p$  Value  $0,012 < 0,05$  yang bermakna bahwa terdapat hubungan antara komunikasi verbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap lantai dua dan tiga RS. Mega Buana Palopo. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Meikayanti et al., (2021) di mana pada penelitiannya ditemukan sebanyak 37 responden (55,2%) dari 67 responden mengatakan puas terhadap komunikasi verbal yang dilakukan oleh perawat.

#### Hubungan Komunikasi Non Verbal Perawat Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan analisa data dari 83 responden di RS. Mega Buana kota Palopo yang dilakukan di dua lantai yaitu lantai dua dan tiga. Dari 83 responden yang dirawat di ruang rawat inap tersebut, Sebagian besar pasien menilai bahwa komunikasi non verbal perawat baik, hal ini dapat dilihat pada analisis univariat yaitu pada tabel 3 di mana menyatakan bahwa komunikasi non verbal perawat baik didapatkan sebanyak 48 responden (57,8%) dan komunikasi verbal perawat kurang didapatkan sebanyak 33 reponden

(39,8%). Dari hasil uji statistik menggunakan Uji *Chi-square* menunjukkan bahwa. Nilai  $p = 0,018\% < \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti ada hubungan antara komunikasi non verbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Mega Buana, Kota Palopo 2025.

Dari hasil jawaban responden yang mencakup beberapa indikator pertanyaan, salah satu yang memberi kontribusi bahwa komunikasi non verbal perawat tersebut kurang dikarenakan oleh beberapa sikap bahasa tubuh perawat itu sendiri seperti kurang dalam hal tersenyum, terlihat empati dan melakukan dukungan emosional, sehingga hal-hal tersebut dapat memicu masih ada pasien yang merasa kurang dalam hal komunikasi non verbal perawat. Di mana dari pernyataan tersebut merupakan pernyataan yang paling banyak dijawab pasien dengan jawaban “tidak pernah” dan “kadang-kadang”. Pernyataan responden tersebut juga sejalan dengan hasil yang di dapatkan peneliti pada saat pengambilan data awal, dimana pada saat itu ada beberapa responden yang mengatakan bahwa perawat dalam hal senyum, memperlihatkan yang empati, menjelaskan tujuan tindakan, dan memberitahukan hal-hal yang harus dan dilarang dalam perawatan itu masi kurang.

Dari hasil tabulasi silang dalam penelitian ini didapatkan sebanyak 33 responden (39,8%) yang merasa komunikasi verbal perawat kurang, dimana 21 responden (25,3%) di antaranya merasa puas dan sebanyak 12 responden (14,5%) yang merasa tidak puas. Dari 21 responden tersebut mereka tetap merasa puas meskipun perawat dalam memberikan pelayanan mereka menganggap bahwa komunikasi non verbal perawat tersebut kurang, peneliti berasumsi bahwa hal

tersebut bisa disebabkan oleh alasan yang sama yaitu responsive atau daya tanggap perawat dalam memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan permasalahan pasien sangat baik.

Sedangkan pada responden yang menganggap komunikasi non verbal perawat baik yaitu sebanyak 50 responden (60,2%), dimana 44 responden (53,0%) di antaranya merasa puas dan sebanyak 6 responden (7,2%) yang merasa tidak puas. Dari 6 responden tersebut mereka tidak puas meskipun mereka menganggap komunikasi non verbal perawat baik, dimana peneliti berasumsi dengan alasan yang sama yaitu hal tersebut dapat dipengaruhi oleh karakteristik reponden itu sendiri dimana sebagian besar responden yang berpendidikan tinggi lebih cenderung merasa tidak puas.

Secara garis besar pasien yang dirawat di lantai dua dan tiga ruang rawat inap menyatakan puas dengan komunikasi non verbal perawat hal tersebut dibuktikan dari hasil analisis data pada hubungan antara komunikasi verbal perawat dengan kepuasan pasien menggunakan *uji chi square* diperoleh nilai  $p$  Value  $0,018 < 0,05$  yang bermakna bahwa terdapat hubungan antara komunikasi non verbal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap lantai dua dan tiga RS. Mega Buana Palopo. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gabriel et al., (2022) di mana pada penelitiannya ditemukan pengaruh yang signifikan antara komunikasi non verbal perawat terhadap kepuasan pasien.

### Kesimpulan

Berdasarkan kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi verbal dan non verbal perawat di ruang rawat inap Rumah

Sakit Meiga Buiana Kota Palopo dipeiroleih hasil sebagian besar perawat telah meilakukan komunikasi veirbal dan non veirbal dengan baik. Tingkat keipuiasan pasiein dirawat di ruiang rawat inap Ruimah Sakit Meiga Buiana kota Palopo didapatkan hasil sebagian besar

reispondein meinyatakan puas teirhadap komunikasi veirbal dan non veirbal perawat. Dan terdapat huibungan antara komunikasi veirbal dan non veirbal perawat teirhadap tingkat keipuiasan pasiein di ruiang rawat inap Ruimah Sakit Meiga Buiana Palopo.

## Referensi

- Basir, H., & Wahyono, B. (2023). Determinan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit : Systematic Literature Review. *Jurnal Kesehatan Mahardika*, 10(2), 31–42. <https://doi.org/10.54867/jkm.v10i2.169>
- Boavida de Araujo, E. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 29–39. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.105>
- Deniati, K., Meriyandah, H., S Adhitamy, F., & Salsabila, F. P. (2021). Kemampuan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Klien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Cibitung Medika Tahun 2021. *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Medistra Indonesia*.
- Desiana, Z., Rifatah, M. F., & Sahputra, D. (2022). Komunikasi Verbal dan Non- Verbal Sales Promotion Girl dalam Proses Pemasaran Produk Rokok. *Tabularasa: Jurnal Ilmiah Magister Psikologi*, 4(1), 1–6. <https://doi.org/10.31289/tabularasa.v4i1.638>
- Efiyana. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien. *Institut Teknologi Sains dan Kesehatan Insan Cendekia Medika*.
- Gabriel, R. N., Kepel, B. J. K., Lumunon, T. H. ., Surya, W. S., & Waworuntu, M. Y. (2022). Pengaruh Komunikasi Verbal dan Non Verbal Antara Dokter- Pasien Berfokus Terhadap Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Rawat Inap Rsud Anugerah Tomohon. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(3), 2038–2050. <https://doi.org/10.31004/epotif.v6i3.8861>
- Hanna, G. S. (2020). Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan di Rumah Pemulihan Soteria Kota Cimahi. *Universitas Komputer Indonesia*.
- Hariyanto, D. (2021). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi* (D. M. Darma, Ferry Adi, Utomo (ed.); Edisi Pert). UMSIDA Press.
- Haryani, W., & Setyobroto, I. (2022). *Modul Etika Penelitian* (T. Purnama (ed.); edisi pert). Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Jakarta I.
- Hasmawati, F. (2020). Manajemen dalam Komunikasi. *Al-Idarah Jurnal Pengkajian Dakwah dan Manajemen*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.37064/ai.v7i2.7587>
- Hidayatullah, M. S. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(1), 62–73. <https://doi.org/10.33650/jkp.v8i1.1022>
- Jayanti, A. E., Noor, H. L., & Fanny, N. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri. *Jurnal Intelek Insan Cendekia*.
- Kahar, N. F. (2022). Gambaran Dimensi Pengalaman Pasien Berdasarkan Impotance Performance Analysis (IPA) di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2022. *Universitas Hasanuddin Makassar*.
- Khairani, M., Salviana, D., & Abu Bakar. (2021). Kepuasan Pasien ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), 9–17. <https://doi.org/10.29080/jpp.v12i1.520>
- Kustiawan, W., Khairani, L., Lubis, D. R., Lestari, D., Yassar, F. Z., Albani, A. B., Zuherman, F., & Ahmad, A. S. (2022). Pengantar Komunikasi Non Verbal. *Journal Analytica Islamica*, 11(1), 143. <https://doi.org/10.30829/jai.v11i1.11928>
- Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review. *Volume 6 N*.
- Mandagi, A., Ponamon, J., & Wenas, M. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Igd RSU Gmim Bethesda Tomohon. *Volume 3*
- Marni, R. D. R. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa. *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar*.
- Mawikere, Y., Manampiring, A. E., & Toar, J. M. (2021). Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pemberian Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSU Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 9(1), 71. <https://doi.org/10.35790/jkp.v9i1.36771>
- Meikayanti, N. M. K., Sukmandari, N. M. A., & Dewi, S. P. A. A. P. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan [The Correlation Between Nurse Therapeutic Communication And Patient Satisfaction In Tabanan Regional Hospital]. *Nursing Current Jurnal Keperawatan*, 8(2), 135. <https://doi.org/10.19166/nc.v8i2.3099>
- Nur Qamarina, Tri Purnama Sari, & Indra Bayu Kusuma. (2021). Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal terhadap Kepuasan Pasien BPJS pada Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) di Unit Pelayanan Teknis (UPT) Puskesmas Pambang Kabupaten Bengkalis Tahun 2021. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*, 1(2), 171–182. <https://doi.org/10.25>

311/jrm.Voll.Iss2.401

- Pannyiwi, R., Nurhaedah, N., & Hariati, A. (2021). Sikap Asertif Perawat dalam Memberikan Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(1), 280–284. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i1.606>
- Pohan, D. D., & Fitria, U. S. F. (2021). Jenis-Jenis Komunikasi. *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies*. <https://doi.org/http://pusdikra-publishing.com/>
- Purwanto, A. (2022). Konsep Dasar Penelitian Kualitatif: Teori dan Contoh Praktis (randi P. M. Muahamad Suhardi (ed.); Pertama). Pusat Pengembangan dan Penelitian Indonesia.
- Rasma, Tutik Agustini, & Munir, N. W. (2023). Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Window of Nursing Journal*, 67–76. <https://doi.org/10.33096/won.v4i1.489>
- Saprianingsih, A. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Vip. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Cendekia Medika Pan Gkalan Bun.
- Sarika, A. (2023). Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Bidan dengan Kepuasan Pasien di Ruang KIA/KB Puskesmas Langsa Timur. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*.
- Shalshabila Hermawan, Jahidul Fikri Amrullah, Lilis Hadiyati, A. S. (2023). Hubungan Pola Makan dengan Kejadian Gastritis Pada Mahasiswa Diploma Tiga Keperawatan di Stikes Dharma Husada The. <https://siakad.stikesdnhb.ac.id/repositori/400320/4003200030/ArtikelPdf.pdf>
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Suharyono, H., Maria, L., & Ira, F. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Non Verbal Senyum Perawat dengan Kepuasan Pasien. *Professional Health Journal*, 2(2), 75–83. <https://doi.org/10.54832/phj.v2i2.123>
- Susanti, S. E. S., & Ramadina, N. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Puskesmas Tiban Baru. *Prosiding Forisma Forum Ilmiah dan Diskusi Mahasiswa*. <https://prosidingmhm.mitrahusada.ac.id/index.php/forisma/article/view/47>
- Wardani, Maulana Fajar, Widiyono, Herawati, V. D. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dalam Tindakan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Bangsal Mina RS Muhammadiyah Selogiri. Universitas Sahid Surakarta.