

HUBUNGAN KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANGAN ALAMANDA RSUD SLEMAN YOGYAKARTA

Anom, Sarifah; Irwanti, Winda; Mulyanti

Latar Belakang : Tujuan utama komunikasi yaitu tercapainya tingkat kesehatan klien semaksimal mungkin dengan memberikan perawatan komperensif melalui pertukaran informasi yang akan meningkatkan koordinasi dan kesinambungan pelayanan kesehatan terhadap klien. Informasi yang disampaikan perawat bila tidak didukung oleh bahasa tubuh yang baik akan menimbulkan persepsi yang tidak baik pula bagi pasien. Selain itu, perawat juga dituntut untuk mampu memberikan pelayanan prima sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.

Tujuan : Mengetahui hubungan antara komunikasi verbal dan komunikasi non verbal terhadap tingkat kepuasan pasien.

Metode : Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 30 orang yang diambil dengan menggunakan tehnik *accidental sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan kemudian dianalisis dengan menggunakan *Kendal Tau*.

Hasil :Penelitian ini didapatkan hasil bahwa komunikasi verbal dan non verbal perawat sebagian besar dalam kategori cukup baik (46,7%) dan kepuasan pasien mayoritas dalam kategori puas (36,3%). Berdasarkan analisis dengan menggunakan *Kendal Tau*, nilai p value sebesar 0,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi verbal dan non verbal perawat memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kesimpulan : Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang alamanda RSUD Sleman.

Kata Kunci : Komunikasi verbal, komunikasi non verbal dan kepuasan.

(Hadi, 2012)

Bibliography

Hadi, L. (2012, January 1). *Hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas dukun magelang*. Retrieved January 1, 2012, from Repository Perpustakaan Universitas Alma Ata Yogyakarta: <http://elibrary.almaata.ac.id>