

---

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG  
RAWAT BOUGENVIL RSUD TAMAN HUSADA BONTANG**

Oleh

Surya Wijaya<sup>1</sup>, Edi Sukamto<sup>2</sup>, dan Wiyadi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kalimantan Timur

Email: [1suryawijaya@gmail.com](mailto:suryawijaya@gmail.com)

---

**Article History:**

Received: 01-11-2023

Revised: 04-12-2023

Accepted: 10-12-2023

**Keywords:**

Interpersonal

Communication,

Patient Satisfaction

**Abstract:** Patient satisfaction is an indicator of the success of health services which is influenced by nurses' interpersonal communication in providing nursing actions to patients. Nurses' interpersonal communication can influence the quality of nursing services provided to patients, and can have an impact on patient satisfaction. This study aims to determine the relationship between nurses' interpersonal communication and patient satisfaction in the Bougenvil inpatient room at Taman Husada Bontang Regional Hospital. The method in this research is descriptive correlational with a cross sectional approach. The population in this study were 185 inpatients in the Bougainvillea Room at Taman Husada Bontang Regional Hospital with a total sample of 127 respondents using non-probability sampling methods and consecutive sampling techniques. Data analysis was carried out univariate and bivariate using the Chi-Square test. There were 69 nurses with good communication (54.3%) and 58 nurses with poor communication (45.7%). Meanwhile, 74 patients were satisfied (58.3) and 53 patients were dissatisfied (41.7). The Chi Square test results obtained  $p$  value = 0.008, so the  $p$  value is smaller than alpha 0.05, so  $H_0$  is rejected. That there is a relationship between nurses' interpersonal communication and patient satisfaction in the Bougenvil inpatient room at Taman Husada Bontang Regional Hospital.

---

**PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan harus mengupayakan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan serta keinginan pasien. Di era teknologi modern sekarang ini yang tingkat persaingan semakin ketat, maka pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi sesuatu keharusan (Wijaya, 2017). Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016, mengenai standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95% (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016). Pelayanan kesehatan baru disebut tidak berkualitas apabila kepuasan pasien berada di bawah 95%. Kepuasan pasien, menurut Risser (1975), adalah bagaimana pasien menilai pelayanan keperawatan dan merupakan kriteria evaluasi terhadap kualitas layanan tersebut. Risser juga menjelaskan bahwa kepuasan pasien

dipengaruhi oleh tiga dimensi perilaku perawat, yaitu praktik profesional (*Technical-professional*), hubungan saling percaya (*trusting relationship*), dan hubungan pendidikan (*education relationship*). Pemberian layanan yang baik dari seorang perawat sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan bisa menentukan pandangan masyarakat terhadap sebuah rumah sakit (Norhasanah & Dewi, 2021). Kemampuan untuk melakukan komunikasi interpersonal merupakan salah satu poin utama dalam keberhasilan seseorang menjalankan tugas profesionalnya serta membawa keuntungan sendiri di dalam asuhan keperawatan, misalnya dapat mengurangi kemungkinan kesalahan atau malpraktik. Suatu interaksi verbal serta nonverbal antara dua atau bisa lebih dari dua orang yang saling bergantung merupakan pengertian dari komunikasi interpersonal (Devito, 2013). Seorang perawat yang melakukan komunikasi interpersonal akan sangat efektif dalam mengupayakan penyembuhan pasien. Dengan melakukan komunikasi interpersonal perawat dapat membantu pasien dalam memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran, serta dapat mengambil tindakan yang efektif bagi pasien. Jika dalam proses berkomunikasi seorang perawat tidak mampu menciptakan komunikasi yang baik ketika berinteraksi dengan pasien, maka akan menghasilkan respons ketidakpuasan dari pasien.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hartatik di Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro tahun 2019 diperoleh bahwa ada hubungan antara komunikasi dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro dengan nilai yang signifikan  $0,002 < 0,05$  (Hartatik, 2019).

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Catherine Virginia Tamara di Klinik Pratama Siti Rahma Tanjung Morawa tahun 2021, hasil dari pembuktian dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa komunikasi yang baik dari tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa (Tamara et al., 2022).

Berdasarkan data rekam medis di RSUD Taman Husada Bontang pada bulan maret 2023, jumlah pasien di ruang Bougenvil sebanyak 185 orang, dengan hasil survei kepuasan rata-rata 91,84% dan hasil survei kepuasan rumah sakit rata-rata 91,78% (periode oktober 2022 – maret 2023). Hasil survei penilaian akreditasi yang dilakukan di RSUD Taman Husada bulan Februari tahun 2023 menemukan bahwa pegawai rumah sakit termasuk perawat belum sepenuhnya membudayakan memperkenalkan diri kepada pasien saat melakukan komunikasi (RSUD Taman Husada Bontang, 2023). Berdasarkan data tersebut dan mengingat sangat penting dan sangat berpengaruhnya komunikasi interpersonal perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang Bougenvil, sehingga dibutuhkan solusi untuk memaksimalkan komunikasi interpersonal perawat.

Dalam rangka mewujudkan tujuan seperti yang telah diuraikan diatas, perawat harus memiliki kemauan yang tinggi untuk dapat memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik. Hal tersebut dapat dicapai oleh seorang perawat dengan berbagai cara misalnya: melalui pelatihan- pelatihan, ataupun belajar mandiri melalui sumber-sumber yang ada disekitar kita misal buku, ataupun media informasi yang lain, karena selain faktor komunikasi juga harus disertai dengan peningkatan pelayanan yang mendukung lainnya seperti tim medis yang lengkap, perlengkapan peralatan medis, serta suasana lingkungan yang nyaman yang dapat mendukung kesembuhan pasien.

## METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian ini adalah metode *Deskriptif Korelasional* yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengungkapkan hubungan korelatif antara variabel independen dan variabel dependen, dengan metode pendekatan rancangan penelitian potong lintang atau *cross sectional* yaitu peneliti mengumpulkan data pada satu titik waktu tertentu (Nursalam, 2011). Populasi pada penelitian ini adalah pasien di ruang Bougenvil RSUD Taman Husada Bontang, yakni 185 pasien. Dengan ukuran populasi (N) = 185, jadi besar sampel yang akan dijadikan responden dihitung menggunakan rumus Slovin (Sujarweni, 2014) maka jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 127 responden.

Kemudian Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan *teknik consecutive sampling*. Teknik ini dilakukan dengan memilih semua individu yang memenuhi kriteria sampel yang telah ditetapkan secara berurutan hingga jumlah sampel yang diinginkan tercapai (Dharma, 2011).

Instrumen penelitian ini menggunakan lembar kuesioner yaitu alat pengumpulan data secara formal kepada responden untuk menjawab pertanyaan secara tertulis (Nursalam, 2015) yang telah dirancang sedemikian rupa agar diperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Pernyataan pada kuesioner ini berkaitan dengan komunikasi interpersonal perawat dan kepuasan pasien di ruang Bougenvil.

Pada umumnya dalam analisis univariat ini hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari tiap variabel. Bentuk analisis univariat terkait karakteristik responden (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan), komunikasi interpersonal perawat dan kepuasan pasien di ruang Bougenvil RSUD Taman Husada Bontang. Analisis bivariat melibatkan dua variabel yang diduga memiliki hubungan atau korelasi. Dalam penelitian ini, karena menggunakan data kategorikal, digunakan uji statistik *Chi-Square* untuk mengetahui apakah ada hubungan signifikan antara dua variabel kategorikal (Dahlan, 2016).

Pelaksanaan penelitian dilakukan setelah mendapatkan izin dari Prodi Sarjana Terapan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kalimantan Timur serta izin penelitian tertulis dari Direktur RSUD Taman Husada Bontang. Penelitian harus sesuai dan tidak bertentangan dengan etika penelitian yang meliputi informed consent (lembar persetujuan responden), anonimity (tanpa nama), confidentiality (kerahasiaan).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Tabel 1 Gambaran karakteristik responden berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17- 25 Tahun	35	27,6
25 - 45 Tahun	65	51,2
>45 Tahun	27	21,3
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 1 diatas, diperoleh nilai distribusi usia responden paling banyak di usia 25-45 tahun yaitu 65 orang (51,2%) dan yang paling sedikit adalah usia > 45 tahun yaitu

27 orang (21,3%).

**Tabel 2 Gambaran karakteristik responden berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	20	15,7
SMP	25	19,7
SMA	53	41,7
Perguruan Tinggi	29	22,8
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 2 di atas, diperoleh nilai distribusi pendidikan terakhir dari 127 responden mayoritas adalah SMA, yaitu sebanyak 53 orang (41,7%) dan yang paling sedikit SD sebanyak 20 orang (15,7%).

**Tabel 3 Gambaran karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	58	45,7
Perempuan	69	54,3
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 3 diatas, diperoleh angka jenis kelamin dari 127 responden yang paling banyak adalah jenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 69 orang (54,3%), sedangkan untuk jenis kelamin laki-laki sebanyak 58 orang (45,7%).

**Tabel 4 Gambaran karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Bekerja	28	22
Swasta	57	44,9
PNS	42	33,1
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 4 diatas diperoleh hasil pekerjaan responden mayoritas adalah swasta, yaitu sebanyak 57 orang (44,9 %).

### Komunikasi Interpersonal

**Tabel 5 Hasil Analisis Distribusi Responden Berdasarkan Komunikasi Interpersonal Perawat di ruang Rawat Inap Bougenvil RSUD Taman Husada Bontang**

Komunikasi Interpersonal	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	69	54,3
Tidak Baik	58	45,7
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 5 diatas, diperoleh nilai distribusi komunikasi interpersonal perawat dari 127 orang responden, komunikasi baik sebanyak 69 orang (54,3%) dan komunikasi tidak baik sebanyak 58 orang (45,7%).

**Kepuasan Pasien**

**Tabel 6 Hasil Analisis Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di ruang Rawat Inap Bougenvil RSUD Taman Husada Bontang**

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	74	58,3
Tidak Puas	53	41,7
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 6 diatas, diperoleh nilai distribusi kepuasan pasien dari 127 orang responden, pasien puas sebanyak 74 orang (58,3) dan pasien tidak puas sebanyak 53 orang (41,7).

**Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dan Kepuasan Pasien**

**Tabel 7 Hubungan antara Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Bougenvile RSUD Taman Husada Bontang**

Variabel	Kepuasan Pasien				Total	OR	95% CI	Value
	Puas		Tidak Puas					
Komunikasi	N	%	N	%	N	%		
Baik	48	69,6	21	30,4	69	100	2,8	0,008
Tidak Baik	26	44,8	32	55,2	58	100	1,3-5,8	

\*Analisis uji *chi-square*  $p < \alpha$  ( $\alpha$ : 0,05 )

Berdasarkan tabel 7 dibawah, diperoleh hasil bahwa dari 127 responden, 69 orang (54,3%) dengan komunikasi interpersonal perawat baik menghasilkan kepuasan pasien puas sebanyak 48 orang (69,6%) dan tidak puas sebanyak 21 orang (30,4%). Sedangkan dari 58 orang (45,7%) dengan komunikasi interpersonal perawat tidak baik memperoleh hasil puas sebanyak 26 orang (44,8%) dan tidak puas sebanyak 32 orang (55,2%). Dari hasil analisis ini diperoleh pula hasil Odds Rasio (OR) = 2,8 untuk komunikasi interpersonal baik.

**PEMBAHASAN**

**Karakteristik Responden**

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh nilai distribusi usia responden pada penelitian ini paling banyak adalah usia 25-45 tahun. Hurlock mengatakan bahwa umur adalah indeks yang menempatkan individu-individu dalam urutan perkembangan. Umur mempengaruhi tingkat pengetahuan seseorang, semakin bertambah umur seseorang semakin bertambah pula pengalaman dan pengetahuan yang diperolehnya (Hurlock, 2006). Usia adalah lama waktu hidup atau ada (sejak dilahirkan atau diadakan). Usia meningkatkan atau menurunkan kerentanan terhadap penyakit tertentu.

Berdasarkan fakta dan teori di atas, peneliti berasumsi bahwa mereka yang berada di usia dewasa muda atau usia produktif, telah mencapai kematangan mental dan pola pikir sehingga mendorong seseorang untuk tampil *perfect*. Hal ini didukung oleh penelitian

(Dessler, 2000) yang mengemukakan bahwa usia produktif berada pada rentang 25 – 45 tahun. Hal ini juga memberikan motivasi kepada masing-masing individu untuk senantiasa dalam kondisi prima atau sehat, sehingga pada saat sakit atau mengalami masalah kesehatan maka seseorang akan berobat/mengunjungi layanan kesehatan dengan mutu yang memuaskan. Sehingga semakin dewasa seseorang, maka berpengaruh terhadap tingkat kepuasan (Azwar, 2011).

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh nilai distribusi pendidikan terakhir pada penelitian ini responden yang paling banyak adalah SMA. Secara empirik hasil temuan ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Fitria, 2022) yang menyebutkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMA merupakan terbanyak dan mempunyai harapan lebih tinggi terhadap komunikasi perawat. Pendidikan mempengaruhi proses belajar, oleh karenanya mereka yang menempuh pendidikan di perguruan tinggi semakin mudah dalam menerima informasi, serta cenderung untuk mendapatkan informasi baik dari orang lain maupun dari media massa. Semakin banyak informasi yang masuk semakin banyak pula pengetahuan yang di dapat tentang kesehatan (Notoatmojo, 2015).

Berdasarkan fakta dan teori di atas, peneliti berasumsi bahwa tingkat pendidikan akan berpengaruh terhadap cara seseorang dalam merespon informasi atau pengetahuan yang didapatkan dari media massa. Seseorang yang berpendidikan tinggi akan memberikan respon yang lebih rasional terhadap informasi yang diterima sehingga berpengaruh terhadap persepsi kepuasan pasien (Notoatmojo, 2015).

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh nilai distribusi jenis kelamin dari responden yang paling banyak adalah jenis kelamin perempuan. Secara empirik hasil temuan ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Hartatik, 2019) yang juga menyatakan bahwa mayoritas responden adalah perempuan. Berdasarkan fakta dan teori di atas, peneliti berasumsi bahwa perempuan lebih ekspresif dalam menilai pelayanan yang diberikan dan akan berimplikasi terhadap kepuasan yang dirasakannya. Menurut (Robbins, 2015) wanita menghabiskan waktu lebih banyak untuk menganalisa suatu hal dibandingkan dengan pria. Pasien wanita lebih teliti dalam menilai perilaku orang lain dan lebih mampu mengekspresikan penilaiannya mengenai perilaku orang lain termasuk perilaku perawat dalam memenuhi kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh nilai distribusi pekerjaan yang paling mayoritas adalah swasta. Secara empirik hasil temuan ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Juwariah, 2014), yang mendapatkan bahwa responden yang dirawat di rumah sakit sebagian besar karyawan swasta. Araujo (2022) mengatakan bahwa jenis pekerjaan dapat mempengaruhi kepuasan pasien atas pelayanan yang di berikan oleh rumah sakit. (Araujo, 2022).

Berdasarkan fakta dan teori di atas, peneliti berasumsi bahwa, karyawan swasta banyak diminati karena gajinya yang bisa lebih besar, kemudahan dalam pengembangan diri, jaminan pensiun juga disediakan bagi peserta BPJS dan ada beberapa perusahaan yang tidak memerlukan pendidikan tinggi untuk menjadi karyawannya. Menurut Sukanto (2020), dimensi kepuasan kerja antara lain adalah pekerjaan itu sendiri, gaji, pengakuan, supervisi, kerja sama yang baik dengan rekan kerja, serta kesempatan untuk berkembang. Bila pekerjaan tersebut dapat memberikan sesuatu hal yang menarik, maka seseorang akan puas dengan pekerjaannya. Sebaliknya apabila pekerjaan tersebut tidak dapat memberikan

sesuatu yang menarik, maka seseorang akan tidak puas dengan pekerjaannya (Sukanto, 2020).

### **Analisis Univariat**

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh nilai distribusi komunikasi interpersonal perawat pada penelitian ini, komunikasi baik sebanyak 69 orang (54,3%) dan komunikasi tidak baik sebanyak 58 orang (45,7%). Fakta yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar perawat ruang rawat inap Bougenvil sudah melakukan komunikasi interpersonal dengan baik. Secara empirik temuan ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Hartatik, 2019) di RS Ibnu Sina Bojonegoro bahwa komunikasi interpersonal perawat baik (71,9%). Berdasarkan fakta dan teori tersebut, peneliti berasumsi bahwa sebagian perawat ruang rawat inap Bougenvil sudah melakukan komunikasi interpersonal dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian ini distribusi kepuasan pasien pada penelitian, pasien puas sebanyak 74 orang (58,3) dan pasien tidak puas sebanyak 53 orang (41,7). Fakta yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien diruang rawat inap Bougenvil merasa puas dengan pelayanan perawat. Secara empirik temuan ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Hanafi, 2019) di RS Baptis Kediri dengan hasil puas (81,2%). Pasien akan sangat sensitif apabila mendapat perlakuan yang kurang berkenan dari perawat sehingga berbagai stigma negatif tentang sikap dan perilaku perawat masih sering terdengar berbagai layanan kesehatan terutama rumah sakit.

Berdasarkan fakta dan teori tersebut, peneliti berasumsi bahwa sebagian besar pasien ruang rawat inap bougenvil merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat yang sesuai dengan ekspektasi yang mereka harapkan.

### **Analisis Bivariat**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai uji *Chi Square p value* = 0,008 dengan demikian *p value* lebih kecil dari *alpha* 0,05 maka *Ho* ditolak. Fakta yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan. Dari hasil analisis diperoleh juga nilai Odds Rasio (OR) = 2,8 pada kategori komunikasi interpersonal baik yang artinya perawat yang melakukan komunikasi interpersonal dengan baik akan berpeluang lebih besar untuk meningkatkan kepuasan pasien. Secara empirik hasil temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Hanafi, 2019) yang menyatakan bahwa pelaksanaan komunikasi interpersonal yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien.

Dari uraian sebelumnya, maka dapat diketahui bahwa hasil penelitian ini dimana variabel komunikasi interpersonal perawat dengan hasil baik tertinggi bisa menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal perawat merupakan hal yang sangat penting dalam mendorong optimalisasi tingkat kepuasan pasien.

Maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal perawat berhubungan erat dengan kepuasan yang dirasakan pasien. Semakin baik komunikasi interpersonal perawat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Hal ini disebabkan karena komunikasi interpersonal perawat terhadap pasien dilakukan dengan baik, seperti saat berkomunikasi selalu bertatap muka, tidak berbelit-belit, memberikan gambaran saat pasien tidak mengerti apa yang dimaksud oleh perawat, sehingga harapan-harapan mereka akan lebih dimengerti oleh perawat (Hanafi, 2019). Demikian juga sebaliknya, semakin tidak baik

komunikasi interpersonal perawat, maka tingkat kepuasan pasien semakin rendah juga.

### KESIMPULAN

1. Analisis tentang karakteristik responden, distribusi usia responden paling banyak adalah usia 25-45 tahun yaitu 65 orang (51,2%), distribusi pendidikan terakhir dari 127 responden yang paling banyak adalah SMA, yaitu sebanyak 53 orang (41,7%), distribusi jenis kelamin dari 127 responden yang paling banyak adalah jenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 69 orang (54,3%), distribusi pekerjaan yang mayoritas adalah swasta, yaitu sebanyak 57 orang (44,9 %).
2. Analisis variabel distribusi komunikasi interpersonal perawat dari 127 orang, komunikasi baik sebanyak 69 orang (54,3%) dan komunikasi tidak baik sebanyak 58 orang (45,7%).
3. Analisis variabel didapatkan distribusi kepuasan pasien dari 127 orang, pasien puas sebanyak 74 orang (58,3) dan pasien tidak puas sebanyak 53 orang (41,7).
4. Analisis tentang hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien dari hasil uji *Chi Square* diperoleh *p value* = 0,008 dengan demikian *p value* lebih kecil dari *alpha* 0,05 maka *Ho* ditolak, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhan dasar manusia.

### SARAN

1. Rumah Sakit Taman Husada Bontang  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi tempat penelitian untuk dapat lebih mempertahankan dan lebih konsisten dalam melakukan komunikasi interpersonal sehingga tingkat kepuasan pasien bisa terjaga.
2. Bagi Ruang Perawatan Bougenvil  
Di harapkan bagi ruang perawatan Bougenvil masih perlu dalam mengembangkan komunikasi interpersonal perawatnya, seperti kepercayaan diri yang dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan kompetensi perawat, dan meningkatkan kepuasan pasien melalui aspek empati.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Diharapkan hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya. Diharapkan dalam rangka mempertahankan kepuasan pasien yang sudah dinilai baik oleh pasien serta meningkatkan kepuasan pasien perlunya penelitian lebih lanjut mengenai aspek-aspek yang menentukan kepuasan pasien, ataupun analisis aspek yang mempengaruhi motivasi perawat dalam menjalin komunikasi interpersonal, sehingga pasien akan lebih merasa nyaman dalam menjalani perawatan di rumah sakit.
4. Bagi Peneliti  
Hasil penelitian ini sebaiknya dapat dijadikan pengalaman dalam menulis dan meneliti sehingga bila melakukan penelitian selanjutnya dapat lebih baik lagi.

---

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Araujo, E. B. De. (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://unkartur.ac.id/journal/index.php/jurmik/article/view/105>
- [2] Azwar, S. (2011). *Sikap dan Perilaku Dalam: Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Pustaka Pelajar.
- [3] Dahlan, M. S. (2016). *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Salemba Medika.
- [4] Dessler, G. (2000). *Human Resource Management* (8th Editio). Prentice-Hall, Inc.
- [5] Devito, J. A. (2013). *The Interpersonal Communication Book* (13th editi). Pearson Edcation Inc.
- [6] Dharma. (2011). *Metodologi Penelitian keperawatan*. CV. Trans Info Media.
- [7] Fitria, D. (2022). HUBUNGAN ANTARA TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP PENGETAHUAN RELATIONSHIP BETWEEN EDUCATION LEVEL AND PUBLIC KNOWLEDGE ABOUT HIPERTENSION IN POSBINDU DESA SRIGADING , SANDEN , BANTUL ,. 7(1), 40–44.
- [8] Hanafi, I. (2019). *Jurnal STIKES Volume 5, No. 1, Juli 2012 Keterampilan Komunikasi Interpersonal Perawat Berpengaruh Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien*. 5(1), 99–109.
- [9] Hartatik. (2019). Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Dan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro Tahun 2019. *JHS: Journal Hospital Science*, 2(1), 21–26. <http://e-journal.stikesmuhbojonegoro.ac.id>
- [10] Hurlock, E. B. (2006). *Psikologi Perkembangan*. Erlangga.
- [11] Juwariah, T. (2014). *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poli VCT RSUD Gambiran Kota Kediri Berdasarkan Teori Watson*. <https://doi.org/https://doi.org/10.26699/jnk.v1i3.ART.p177-183>
- [12] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Profil Kesehatan Indonesia 2016. In *Profil Kesehatan Provinsi Bali*. <http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/Profil-Kesehatan-Indonesia-2016.pdf>
- [13] Norhasanah, & Dewi, A. P. (2021). Jurnal Kesehatan Indonesia (The Indonesian Journal of Health). *Jurnal Kesehatan Indonesia (The Indonesian Journal of Health)*, XI(3), 111–115.
- [14] Notoatmojo, S. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- [15] Nursalam. (2011). *Proses dan Dokumentasi Keperawatan Konsep dan Praktik*. Salemba Medika.
- [16] Nursalam. (2015). *Manajemen keperawatan, aplikasi dan praktik keperawatan professional*. Salemba Medika.
- [17] Robbins, S. P. & T. A. J. (2015). *Organizational Behavior Edisi 16*. Salemba Empat.
- [18] RSUD Taman Husada Bontang. (2023). *Laporan Data Jumlah Pasien Ruang Bugenvil RSUD taman Husada Bontang tahun 2022 - 2023*.
- [19] Sujarweni. (2014). *SPSS untuk Penelitian*. Pustaka Baru Press.
- [20] Sukamto, E. (2020). *Kinerja : Antara Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja (Sebuah Kajian Empirik)*. RV. Pustaka Horizon.

- [21] Tamara, C. V., Utami, T. N., & -, N. A. (2022). Analisis Pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 3(2), 29-38. <https://doi.org/10.34012/jkpi.v3i2.1995>
- [22] Wijaya, D. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Puskesmas ....* 1-15. <http://repository.ump.ac.id/4173/>