

# Hubungan kemampuan komunikasi perawat manajer pelayanan pasien (MPP) dengan kepuasan pasien terhadap manajemen pelayanan pasien pada rumah sakit di Jakarta = Correaltion between communication skill's case manager with patient satisfaction of case management service at two hospital in Jakarta / Imelda Avia

Imelda Avia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20492163&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator dari mutu pelayanan keperawatan. Kepuasan di RS M dan RS P belum mencapai standar indikator kepuasan. Hal ini disebabkan karena rendahnya kemampuan komunikasi perawat MPP yang mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien pun belum mengukur kepuasan pasien terhadap manajemen pelayanan pasien.

Tujuan: menganalisis hubungan kemampuan komunikasi perawat manajer pelayanan pasien dengan kepuasan pasien terhadap manajemen pelayanan pasien.

Metode: *crosssectional* dan *purposive sampling*, pada 110 pasien dan 20 perawat.

Hasil: ada perbedaan karakteristik pada kedua rumah sakit pada variabel diagnosa penyakit, lama rawat, pendidikan perawat, dan lama kerja perawat. Pasien menilai kemampuan komunikasi perawat baik dan puas terhadap pelayanan (skor  $70 < 85$ ). Hasil bivariat dengan *chi square* yaitu ada hubungan signifikan antara kemampuan komunikasi dengan pelayanan (*p*  $< 0,001 < 0,05$ ). Faktor konfonding tidak signifikan berhubungan dengan kepuasan pasien (*p*  $> 0,05$ ). Hasil regresi logistik berganda yaitu komunikasi perawat (OR: 15,45), bahasa sehari-hari perawat (OR: 4,43), dan pendidikan pasien (OR: 2,43).

Kesimpulan: pasien menilai bahwa kemampuan komunikasi perawat baik dan merasa puas terhadap manajemen pelayanan pasien. Faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kemampuan komunikasi perawat.

Saran: bidang pelayanan keperawatan bersama dengan bidang pelayanan medik serta keperawatan meningkatkan kepuasan pasien hingga mencapai standar skor 85. Penelitian serupa pada rumah sakit yang lebih banyak dan penelitian intervensi untuk meningkatkan kemampuan komunikasi sangat diperlukan.

---

*Patient satisfaction is an indicator of the quality of nursing service. Patient satisfaction in hospitals M and P has not reached the standard of satisfaction indicators. This is due to the low communication skill of the case manager. Patient satisfaction has not measured patient satisfaction of case management.*

*Purpose: to analyze the correlation between communication skill's case manager with patient satisfaction of case management.*

*Method: crosssectional and purposive sampling, with 110 patient and 20 nurse case manager.*

*Result: There were differences in the characteristics of the two hospitals on the variables of disease diagnosis, length of stay, nurse education, and length of time for nurses. Patients assess good for nurse's communication skill and are satisfied with services (score  $70 < 85$ ). Chi square results, there is a significant relationship between communication skills and patient satisfaction (*p*  $0,001 < 0,05$ ). Confonding factors were not significantly related to patient satisfaction (*p*  $> 0,05$ ). The results of multiple logistic regression are nurse communication skill (OR: 15,45), nurse's daily language (OR: 4,43), and patient education (OR:*

2,43).

Conclssion: patients assess good for nurse`s communication skills and feel satisfied with patient service management. The factor that most influence patient satisfaction are nurse`s communication skill.

Suggestion: The division of hospital services, along with the division of medical services, and the division of nursing increases patient satisfaction to achieve satisfaction standards score 85. More similar research in hospitals and intervention studies to tie nurse`s communication skills are needed.</i>